

DAFTAR PUSTAKA

- Afifuddin. 2018. *Dasar Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Assauri, Sofjan. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Az. Nasution, 2004, *Hukum Perliindungan Konsumen, Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta.
- Aaker, David A. dalam Aris Ananda, (2011). *Manajemen Ekuitas Merek: Memanfaatkan Nilai Dari Suatu Merek*. Spektrum Mitra Utama. Jakarta.
- Amirullah. 2015. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Barnes, J. G. 2003. *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi
- Buchari Alma., 2016 *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung.
- Fandy, Tjiptono. 2016. *Pemasaran Jasa*. Andi : Yogyakarta
-, 2012. *Pemasaran Strategik*. Edisi Kedua. Andi, Yogyakarta.
- Fajar, Laksana, 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu
- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.
- Irawan, H. 2004. *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICOSA*. Jakarta : PT Alex Media
- Kotler, Phillip dan Kevin L. Keller. (2016). *Marketing Management* 16 edition. New Jersey: Pearson.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary, (2016), *Principles of Marketin, 12th Edition, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran* Jakarta : Erlangga2. Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta:Salemba Empat.
- Malau, Harman. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: CV Alfabeta
- Mahendra, I. Komang Gede. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Griya Sunset Kuta*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana Bali.
- Nazir, Moh. (2016). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Robbins, S dan Coulter, M. 2007 terjemahan Sabran, *Manajemen. Edisi Kedelapan*, Jakarta : PT Indeks.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif*,

Kualitatif Dan Rdan D. Bandung: Alfabeta

Priyatno, Duwi. 2012. *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20.*

Yogyakarta: CV. ANDI

..... 2016. *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis.* Yogyakarta: CV

Andi Offset.

Siregar, Syofian (2018). *Statistik Parametik untuk Penelitian Kuantitatif.* Jakarta:

Bumi Aksara.

Wijaya Irawan, 2016. *Manajemen Kualitas Jasa,* Jakarta :PTIndek