

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Arikunto, Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edition Revision*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Kotler, Phillip dan Kevin L. Keller. (2016). *Marketing Management 16 edition*. New Jersey: Pearson.
- Lupiyoadi, Rambat. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rai Utama, I Gusti Bagus. (2017). *Pemasaran Pariwisata*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Rusydi, Mhd. (2017). *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Singgih, Santoso. (2012). *Panduan Lengkap spss versi 20*. Jakarta: PT.Gramedia.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2015). *Strategi Pemasaran edisi 4*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction edisi 4*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Windasuri, Heria. (2017). *Excellence Service*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Yuniarti, Vinna Sri. (2015). *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Bandung: Pustaka Setia.

### Jurnal

- Arindita & Sulistyningtyas (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan*. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Asih, Dwi Ratna (2014). *Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Pencitraan pada Bagian Pelayanan Teknik (YANTEK) PT PLN (PERSERO) Area Pelayanan dan Jaringan Bandung*. Universitas Pendidikan Indonesia.

