

DAFTAR PUSTAKA

- Buttle F, *Manajemen Hubungan Pelanggan*, Bayumedia Publishing, Malang, 2007.
- Christopher Lovelock, Jochen Wirtz, Jacky Mussry, *Pemasaran Jasa*, Erlangga, Jakarta, 2010.
- Christopher Lovelock, Wright, Lauren, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Indeks, Jakarta, 2005.
- Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi, Yogyakarta, 2014.
- Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, BPFE, Yogyakarta, 2005.
- Fandy Tjiptono, *Total Quality Management*, Andi, Yogyakarta, 2003.
- Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Service, Quality, and Satisfaction*, Andi, Yogyakarta 2011.
- Fathoni, Abdurahmat, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2006.
- Jill Griffin, *Customer Loyalty*, Erlangga, Jakarta, 2005.
- Jonathan Sarwono, *Analisis jalur untuk riset bisnis dengan spss*, Andi, Yogyakarta, 2007.
- Mudrajat Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi Edisi 3*, Erlangga, Jakarta, 2009.
- Philip Kotler, *Marketing Management*, Prentice Hall, 1998.
- Rambat Lupiyoadi & A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta, 2008.
- William J. Stanton, *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*, Mandar Maju, Bandung, 1994.