

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] A Parasuraman.,V Zeithaml.&L Berry. (1985),A Conceptuual model of service quality and its implications for future research, Journal Of Marketing, Vol 49.
- [2] Asnawi & Masyhuri. 2011. Metodologi Riset Manajemen Pemasaran. Malang: UIN Maliki Press
- [3] Husein, Umar. 2011. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- [4] P.Joko Subagyo. 2011. Metodologi Penelitian Dalam Teori Dan Praktek. Jakarta : Aneka Cipta.
- [5] Riduwan. (2011). Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika. Bandung : Alfabeta
- [6] Sugiyono.(2009). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- [7] Sugiyono, 2011. Metode Penelitian Kuantitaif Kualitatif dan R & B, Bandung: Alfabeta.
- [8] Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- [9] Tjiptono, F.(2005), Brand Management & Strategy, Cetakan 1, Yogyakarta: Penerbit Andi Offset
- [10] Wirawan. 2012. Evaluasi:Teori, Model, Standar, Aplikasi, dan Profesi. Depok PT Raja Grafindo Persada.
- [11] Zeithaml, et al. 2002. Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge. Journal of the academy of marketing science
- [12] Zeithaml, V. et al. 1990. Delivering Quality. 5 th Edition, Free Press A Division of Macmillan Inc.