

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Ali, Hasan. 2013. *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS.
- A.S., Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Daryanto. 2011. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung: PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Noor, J. 2011. *Metodologi Penelitian*. Jakarta NCSS, 1192: Prenada Media Group.
- Peter, J., & C. Olson, J. 2014. *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sinambela, Lijan, P., & DKK. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudaryono, D. 2016. *Manajemen Pemasaran*. CV. Andi Offset: Yogyakarta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: ALFABETA.
- Sunyoto, D. 2015. *Manajemen pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CAPS
- Supranto, J. 2011. *pengaruh Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka.
- Tjiptono, F. 2017. *Service management - Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.