

## DAFTAR PUSTAKA

- moha, s., & loindong, s. (2016, MARET). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta di kota Manado. *EMBA*, 4, 575-584
- Kolter, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Management*, 15<sup>th</sup> Edition, pearson Education, Inc
- Syamsudin, Lukman. 2011. *Manajemen Keuangan Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi offiset
- Darmanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Ratminto. Atik Seoti Wirnarsi. 2008. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Moenir, H.AS, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta 2008
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Graya Grafindo Persada

<https://www.jrp.com.id/> ( di akses pada tanggal 22 juli 2020 )