

## **DAFTAR PUSTAKA**

Kotler, Philip. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta

Parasuraman. (2008). *Modul Konsep Dasar Manajemen Pemasaran*. Jakarta

Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta

Tjiptono, Fandy. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta