

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 1992 *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, 2018. *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Andipublisher.
- Fandy Tjipton, 2006, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler, Philip. 2013. *Manajemen Pemasran*, Jilid 1 dan 2, Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lovelock, C. H., & Wright, L. (2005). *Manajemen Pemasaran jasa* (Terjemahan). Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia
- Parasuraman, Zaithamal and Berry "SERVQUAL. 1988: A Miltiple-Item Scale for Measuring Customer Perceotion of Service Qualit," *journal of Retailing*, Spring 1988, pp 12-40.
- Rambat Lupiyadi, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa, teori dan praktek*, Salemba Empat, Jakarta
- Subagyo, Pangestu 2000. *Manajemen Oprasi* . Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE.
- Subiyako, Haryono 1999. Ukuran Kualitas jasa: Gap Antara Kinerja dan Harapan atau Kinerja?. *Wahana Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, Vol.2 No.1 Yogyakarta AA-YKPN.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Edisi 1, Cetakan III. Yogyakarta : Andi Offeset.
- Umar, Husen. 2000. *Roset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta ; PT Gramedia Pustaka Utama.
- Yamit, Z., (2001). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Edisi I, Cetakan 1, Yogyakarta: Ekonosia FE UII.