

## REFERENCES

- Armstrong, G., Adam, S., Denize, S., & Kotler, P. 2016. *Principle of Marketing*. Pearson Australia
- B. Sudomo. 2016. *Manajemen Pemasaran*. CV Budi Utama. Yogyakarta.
- Dr. H. A. Rusdiana, M. 2018. *Manajemen Pemasaran 15th Edition*. Erlangga. Jakarta
- Dr. Sopiah, MM., M.Pd. 2017. *Perilaku Organisasi*. Andi. Bandung
- E. Soegoto. 2016. *Membangun Sinergitas Kinerja Pemasaran*. Gava Media Cetakan. Bandung
- Fandy, Tjiptono. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Fandy, Tjiptono. (2019). *Pemasaran Jasa*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Hamdani L. 2016. *Kepuasan Konsumen: Implementasi Kualitas Pelayanan Edisi kedua*. Salemba Empat. Jakarta
- \_\_\_\_\_. 2017. *Kepuasan Konsumen: Implementasi Kualitas Pelayanan Edisi ketiga*. Salemba Empat. Jakarta
- Handi Irawan. D., MBA. Mcom. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Kotler, P. (2015). *Framework for Marketing Management*. Pearson Education Limited.

Kotler, P. (2016). *A framework for Marketing Management*. Pearson Education Limited.

Lewis, R.C. & Booms, B.H. 2016. *The Marketing Aspects of Service*. Pearson Education Limited

P. Amir. 2017. *Manajemen Komunikasi Pemasaran Terpadu: Solusi Menembus Hati Pelanggan*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.

Sunyoto D. 2017. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta

Tjiptono, F., & Diana, A. (2015). *Pelanggan Puas? Tak Cukup*. Yogyakarta.

Untoro, Joko. 2016. *Manajemen Pemasaran di Era Masyarakat Industri 4.0*. Bandung: Alfabeta, CV.

Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D Gremler. 2018. *Services Marketing: Intergrating Customer Focus Across the firm 10th Edition*. Mc.Graw-Hill

Zubair. M. 2018. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Gramedia. Jakarta

Z. Showkat & P. Pairveen. 2017. *Research Methodology*. Pearson Education Limited.