



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

DAFTAR PUSTAKA

Kotler, Philip dan A.B Susanto.(2000). *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian (Edisi pertama)*. Jakarta: Salemba Empat.

Kotler, Philip, and Gary Amstrong. (2010). *Principles of Marketing*. New Jersey: Pearson Prentice Hall Inc.

Lovelock, Christopher and Jochen Wirtz, (2011). *Services Marketing: People, Technology Strategy*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry (2000), "The Behavioral Consequences of Service Quality," *Journal of Marketing*, 60 (April), 31-46.

Tjiptono, Fandy.(2004) *.Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Bayumedia Publishing

Tjiptono, Fandy.(2007).*Strategi Pemasaran Edisi Pertama*. Andi

Ofset.Yogyakarta