

DAFTAR PUSTAKA

- Darmajaya, IBI, 2017. Pedoman Penulisan Tugas Akhir Skripsi. IBI Darmajaya Bandar Lampung.
- Bahrul kirom, 2015. Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen, Edisi 3 , Bandung
- Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra, Dadi Adriana. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra, 2014. *Servise, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta :
- ICT Traning Center,2016. Modul Praktikum SPSS ICT Traning Center. IBI Darmajaya Bandar Lampung
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, 2009, Manajemen Pemasaran, Edisi 13 jilid 1. Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, dan Hamdani, A. 2008. Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat, Jakarta.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D. Alfabeta, Bandung.
- Sujarweni, Wiratna. 2015. Metode Penelitian – Bisnis & Ekonomi. Pustakabarupress. Yogyakarta.
- Sunyoto, Danang. 2012. Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. CAPS, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. Manajemen Jasa. Andi, Yogyakarta.
- Wijaya, Tony. 2013. Metode Penelitian Ekonomi & Bisnis. Graha Ilmu, Yogyakarta.