

DAFTAR PUSTAKA

- Irawan, B. (2012). Dimensi Kualitas Layanan: Konsep dan Layanannya. *ISEI Jember*, 2(1).
- Kotler, P., & Kevin, L. E. (2016). *Marketing Management* (15 ed.). London: Pearson Education Limited.
- Kountur, R. (2009). *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Penerbit PPM.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa* (2 ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Morrison. (2012). *Metode Penelitian Survei* (1 ed.). Jakarta: Prenada Media Group.
- Normasari, K., & Kusumawati. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan. *Skripsi*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: IKAPI.
- Umar, H. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: PT Rajagrafindo.
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2013). *Service Marketing, Integrating Customer Focus Across The Firm*. New York: McGraw-Hill Education.