

DAFTAR PUSTAKA

Abdillah, Yusuf bin; Hilagnnya Amanah (2019)

Abdullah, Ma'ruf. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.

Adam, Muhammad. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: ALFABETA.

Aritonang R, Lerbin R. (2005). *Kepuasan Pelanggan Pengukuran dan Penganalisisan SPSS*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Atmadjati, Arista. (2013). *Pelayanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish.

Grigoroudis, Siskos. (2010). *Customer Satisfaction Evaluation*. New York: Business Media.

Hill, Nigel.,Roche,G.& Allen,R. (2007). *Customer Satosfaction*. London: Cogent.

Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada

Kebudayaan, Departemen Pendidikan dan Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2005). Jakarta: Balai Pustaka

Lupiyoadi, Rambat. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.

Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Nasution. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Balai Pustaka

Peter, J. Paul., & Olson, J. C. (2014). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.

Priyanto, Duwi. (2016) *Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahan Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media.

Qalby, F. N. (2016). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Prabayar dan Pascabayar di Perumahan Vila Mutiara Elok*. Ilmu Administrasi Negara.

Saputra Alfian. (2016). *Belajar Alat Analisis Data dan Cara pengolahan dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media.

Syukri,S. H. (2014). *Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis GAP Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja*.

Tjiptono, F. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: ANDI.