

## DAFTAR PUSTAKA

- Almana, La Ode, dkk. 2018. *Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi*, Yogyakarta: DeePublish.
- Assauri, Sofjan, 2014, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- \_\_\_\_\_, 2018, *Manajemen Bisnis Pemasaran*, Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Barata, Atep Adya, 2012, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Gramedia.
- Ekowanti, Mas Roro Lilik. 2017. *Kemitraan Dalam Otonomi Daerah*, Malang: Cita Intrans Selaras.
- Tarigan, Izza Fauziah, 2018, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan pada CV. Sinar Mustika Medan*, Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Dharmawangsa, Medan (tidak dipublikasikan).
- Juliandi, Azuar, dkk. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis*, Medan: Umsu Press.
- Junaini, Nina, 2013, *Pengaruh Pelayanan, Kualitas Pelayanan dan Harga Kompetitif Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Memakai Jasa Layanan Survey Pada PT. Jasindo Testing Service Medan*, Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Dharmawangsa, Medan (tidak dipublikasikan).
- Lupiyoadi, Rambat, 2013, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, 2011, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, 2012, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Putri, Emmita Devi, 2016, *Pengantar Akomodasi dan Restoran*, Yogyakarta: DeePublish.
- Rangkuti, Freddy, 2017, *Customer Service Satisfaction dan Call Center*, Jakarta: Gramedia.
- Sangadji, Etta Mamang, dkk. 2016. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.
- Sudarsono, Andriansan. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: DeePublish.
- Suryani, dkk. 2015. *Metode Riset Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.

Tjiptono, Fandy, 2015, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Penerbit Andi.

Wibowo, Andy dan Yonika Larasati, 2015, *Cara Gaul Menjadi Peneliti for Farmasis*, Yogyakarta: DeePublish.

