**DAFTAR PUSTAKA**

Arief. M. (2007). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Banyumedia Publishing

Arikunto S (2010) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta

Indrastuty. D. (2011). *RPUL Untuk SMP*. Jakarta: Media Pusindo, HalamanKutipan:29

Kottler dkk (2012) *Principles Of Marketing.* New Jersey: 10th Edition. PearsonEducation Inc. Upper Saddle River.

Laksana F (2011) *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: Jilid 1, Edisi 12 Erlangga.

Laksana F. (2008), *Manajemen Pemasaran : Pendekatan Praktis*, Edisi Pertama,Penerbit Graha Ilmu

Lovelock. C. Dan Wirtz, J. (2013). *Service Marketing. 7th edition*. Global Edition. Person Pretince Hall

Parasuraman. A. (2013). *Delivering Quality Service, Balancing Customer Reception and Expectation*. New York: The Free Press

Pongoh. M, E. (2013). Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu As Telkomsel Di Kota Manado. *Jurnal Emba.* Vol. 1: hal. 88 [http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2576/2108](http://ejournal.unsrat.ac.id/%20index.php/emba/article/view/2576/2108)(Diakses 10 juli 2017 pukul 13:00 wib.)

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan, Cetakan Ke Duabelas*, Alfabeta: Bandung.

Sunyoto. D. Dan Fathonah. E. S. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa (Merencanakan, Mengelola dan Membidik Pasar Jasa).* Yogyakarta: CAPS

Swatha. DH. (2007). *Azas-Azas Pemasaran. Edisi Ketiga*, Cetakan Kedua, Liberty, Yogyakarta

Tjiptono. F. (2008). *Strategi Bisnis Pemasaran.* Yogyakarta: Penerbit Andy

Tjiptono. F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Bayu Media Publishing. Yogyakarta

Tjiptono. F. Dan G. Candra. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andy

Untoro. J. & Tim Guru. (2010). *Buku Pintar Pelajaran SMA/MA IPS 6 In 1*. Jakarta: Penerbit Wahyu Media, Halaman Kutipan: 8

Zeithaml, V, & M.J. Bitner. (2006). *Service Marketing*. McGraw-Hill International Edition