**DAFTAR PUSTAKA**

Alma, Buchari. 2015. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Penerbit Alfabeta, Bandung

Atep Adya Barata. 2016. Dasar-Dasar Pelayanan Prima, (Jakarta : PT Elex Media Komputindo, Cet. II).

Arikunto, S. 2013. Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek. Jakarta: Rineka Cipta.

Ayudha D. Prayoga dkk. 2015. Peran Lembaga Perdilan Dalam Menangani Persaingan Usaha, Jakarta.

Amanah, Dita. 2016. Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen, Jurnal Keuangan & Bisnis, Vol. 2 No. 1, p:71 -87

A. Usmara. 2013. Strategi Baru Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Amoro Book.

Barata, A. A. 2013. Dasar - Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT. Ellex Media Komputindo Kelompok Gramedia.

Basu Swastha dan Irawan. 2015. Manajemen Pemasaran Modern, Liberty, Yogyakarta, hlm.

Buchari Alma. 2015. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Alfabeta,

Erwan Agus Purwanto, Dyah Ratih Sulistyastuti. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta : Gava Media.

Ghozali, I. 2013. Aplikasi Analisis Multivariater Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Fandy Tjiptono. 2014. *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset

Fandy Tjiptono. 2015. Manajemen Jasa, (Yogyakarta: Andi, Ed. I, Cet,III),

Fandy Tjiptono. 2016. Pemasaran Jasa, (Malang: Bayu Media)

Hardiyansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya, Cetakan I, Penerbit Gaya Media, Yokyakarta.

Handi Irawan. 2017. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Elex Media Komputpindo, Jakarta

Hasan, Iqbal. 2017. Pokok-Pokok Materi Metode Penelitian dan Aplikasinya, Jakarta: Ghalia Indonesia.

Husaini Usman dan Purnomo. 2016. Metodologi Penelitian Sosial. Penerbit PT. Bumi Aksara: Jakarta

J.B Wahyudi. 2015. Dasar-dasar Manajemen Penyiaran (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama).

Kotler, Philip. 2018. *Marketing Manajement*, New York: Mc Graw Hill.

Kotler, P. 2009. *Marketing Management* [Manajemen Pemasaran Jasa] (Alih bahasa: J. Wasana). Klaten: PT.Indeks Kelompok Gramedia.

Leight Eastabrook, libraries in post idustrial socienty: A Neal-Schuman Book. (USA Oryx Press, Cammelbeck Road, Phonix, 1977)

Marwan Asri. 2003. Marketing, AMP YPKN, Yogyakarta.

Phillip Kotler dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid 2, Erlangga, Jakarta,

Pawit M. Yusuf. 2014. Teori dan Praktis Penelusran Informasi :Informasi Retrieval (Jakarta: Prenda Media Group)

Pendit, Putu Laxman. 2003. Penelitian Ilmu Perpustakaan Dalam Informasi Suatu Pengantar Diskusi Epistemologi Dan Matodologi. (Jakarta JIPFSUL ).

Purwadarminto. 2017. Kamus Umum Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka),

Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2006 Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba Empat, hlm. 98.

Supranto. 2015. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta.

Supranto, J. 2016. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Rineka Karya. Jakarta.

Sulistyo-Basuki. 2014. Pengantar Dokumentasi. (Bandung: Rekayasa Sains)

Sugiyono. 2018. Metode penelitian kuantitaif kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Supranto. 2016. Teknik Pengambilan Keputusan. Jakarta. Rineka Cipta.

Simamora, Henry. 2015. Manajemen Pemasaran Internasional 2, Edisi soft cover, Jakarta: Salemba Empat.

Shinta, Agustina. 2017. Manajemen Pemasaran (Edisi 1). Malang: UB Press.

Sofyan Assauri. 2016. Manajemen Pemasaran, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Tommy Zulkarnaim dan Triyonowati. 2015. Pengaruh Produk, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Handphone Samsung Surabaya, Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Vol.4, no.7, hal.1-22.

Zulkifli Amsyah. 2016. Manajemen sistem informasi (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama).