

DAFTAR REFERENSI

Adrian, Payne. 2000. The Essence of Services Marketing; Alih Bahasa, Fandy Tjiptono - Edisi II : Yogyakarta

Alma dalam Verawati (2012) defenisi produk

Charles W. Lamb, Joseph F. Hair, Carl Mcdaniel. 2001. Pemasaran. Edisi Pertama, Salemba Empat : Jakarta.

Kotler, Philip. 2000. Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium, Jakarta, Prehallindo.

Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi Milenium, Jakarta:Prehallindo.

Kotler, Amstrong. 2001. Prinsip – Prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga

Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran, Jilid 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.

Kotler, Philip. 2009. Manajemen Pemasaran. Jakarta : Erlangga

Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2003, Dasar-dasar Pemasaran, Jilid 1, Edisi Kesembilan, Jakarta, PT. Indeks Gramedia.

Margaretha, Farah. 2003. Tinjauan Persepsi Manajemen Terhadap Struktur Modal Perusahaan Go Public'. Dalam Media Riset Bisnis dan Manajemen : Jakarta.

Nursodik dalam Metayunika (2013) Defenisi Empati.

Parasuraman 2001. The Behaviorial Consequenses of Service Quality, Jurnal of Marketing, Vol 60

Tjiptono Fandy. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi Kedua. Penerbit Andi : Yogyakarta



Tjiptono Fandy. 1997. Strategi Pemasaran. penerbit: Andi offset. Edisi Kedua. Cetakan Pertama : Yogyakarta

Tjiptono, Fandy. 2005. Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia Publishing : Malang

Tjiptono, Fandy. 2006. Manajemen Jasa. Yogyakarta

Wawancara dengan Customer Service (2016)

Wawancara dengan Manager Keuangan (2016)

Zeithaml, V.A. and M.J. Bitner.1996. Services Marketing. The McGraw-Hill Companies : Inc. New York.

Zeithaml, V.A., A. Parasuraman and L.L. Berry. 1990. Delivering Quality Service. The Free Press : New York.

Zoeldhan. 2012. Pengertian Pelayanan. <http://zoeldhan-informatika.blogspot.com/2012/07/pengertian-pelayanan.html>.

<https://tiki.id/>

