

DAFTAR PUSTAKA

- Ahli. 2013. *Pengertian Ahli*. (<http://www.pengertianahli.com/2013/12/pengertian-strategi-menurut-para-ahli.html>, diakses 20 Desember 2015)
- Ahmad Kurnia Elqorni 2008. *Strategi Pemasaran Jasa*. (<https://elqorni.wordpress.com/2008/06/13/strategi-pemasaran-jasa/>, diakses 20 Desember 2015)
- Kotler, Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke-13. Erlangga: Jakarta
- Kotler, Philip. 2013. *Marketing*. Erlangga: Jakarta
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat: Jakarta
- Lovelock, Wirtz. 2011. *Service Marketing: People, Technology, Strategy*. Pearson Education, Inc: New Jersey
- Mahdi. 2010. *Birokrasi*. (<http://birokrasi.kompasiana.com/2010/06/01/pelayanan-publik-155549.html>, diakses 20 Desember 2015)
- Parasuraman, Zeithaml, A.V. dan Berry L.L. (1985), *A Conceptual model of Service Quality*, *Journal of Retailing*, Vol. 67: 420-450
- Sofjan Assauri. 2011. *Manajemen Pemasaran*. RajaGrafindo: Depok
- Stoner, Freeman, dan Gilbert Jr. 1996. *Manajemen*. Jilid 1. PT. Prenhallindo: Jakarta
- Zeithaml dan Bitner. 2003. *Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm 3rd edition*. Boston. Mc GrowHill/Irwin

