

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 1. ALFABETA: Bandung.
- De Chernatony, L. and F.D.O Riley (1998), "Defining a 'brand' : Beyond the literature with experts' interpretation", *Journal of Marketing Management*, Vol. 14, No. pp 417-443.
- Ernawan, Erni R., *Business Ethic: Etika Bisnis*, Bandung: CV. Alfabeta, 2007.
- Gustina, 2008. *Etika Bisnis: Suatu Kajian Nilaidan Moral Dalam Bisnis*, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol 3, No 2.
- Kotler, Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Erlangga: Jakarta.
- Lovelock, C.H. (2001). *Service Marketing: People, Technology, Strategy*, 4 ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Salemba Empat: Jakarta.
- Newby, T. and S. McManus (2002), *The Customer Service Pocketbook*, 2 ed. Aresford, Hants: *Management Pocketbook Ltd*.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithmal, Leonard Berry, 1998, *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1.
- Rasyid, Ryaas. (1998). *Makna Pemerintah: Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*, Yarif Watampone, Jakarta.
- Surjadi. (2012). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Edisi 2. Refika Aditama: Bandung.
- Tjiptono, F. (2000b). *Manajemen Jasa*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa*. CV Andi OFFSET: Yogyakarta.