

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofyan. (2011). *Manajemen Pemasaran. Dasar, Konsep & Strategi*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Dessler, Garry. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Kesepuluh Jilid 1*. PT Indeks: Jakarta Barat.
- Kasmir. (2012). *Manajemen Perbankan, Edisi Revisi*. Prenada Media Kencana: Jakarta.
- Kotler, Philip & Amstrong. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Indeks Gramedia: Jakarta.
- Kotler, Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran, Edisi ke-12*. Indeks Gramedia: Jakarta.
- Kotler, Philip & Armstrong. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga: Jakarta.
- Lanford, B.E. and R. M. Cosenza. (1998). *What is Service/good Analysis. Journal of Marketing Theory and Practice, Vol.6. No. 1 (winted), PP. 16-26*.
- Machfoedz. (2010). *Komunikasi Pemasaran Jasa*. Akademi Manajemen Perusahaan: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa. Prinsip Penerapan dan Penelitian*. CV Andi Offset: Yogyakarta.
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1998.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998.
- William, J. Stanton. (1994). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran. Cetakan 1*. Mandar Maju: Bandung.

<http://djokokurniawan.com/kepusanpelanggan/moment.of.truth>

