

## DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar & Siregar, A.N. 2010. *Kualitas Pelayanan Penyuluh Pertanian dan Kepuasan Petani. Jurnal Penyuluhan Pertanian*, Vol. 5(1), 1-15.
- Kotler, P & Keller, K.L. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi 12. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, P & Amstrong, G. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid I. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P dan Keller, K.L. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga
- Nasution, N. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Purnama, N. 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Edisi 1. Yogyakarta: Ekonisia.
- Sellang, Kamaruddin, Jamaluddin, Ahmad Mustanir. 2019. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi, Konsep, Indikator, Implementasinya*. Surabaya: Qiara Media
- Sinambela, LP. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sunyoto, D. 2012. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: CAPS.
- Sunyoto, D. 2013. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Tjiptono, F. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. 2012. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Yamit, Z. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi 1. Cetakan Keempat. Yogyakarta: Ekonisia.