

## DAFTAR REFERENSI

- Balai Riset dan Standardisasi, 2017. *Sejarah Singkat Baristand Industri Padang*. Diakses pada <http://baristandpadang.kemenperin.go.id> diakses pada tanggal 13 september 2020.
- Balai Riset dan Standardisasi, 2020. *Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi*. Diakses pada <http://baristandpadang.kemenperin.go.id/> diakses pada tanggal 13 maret 2021.
- Badan Standardisasi Nasional, 2015. *Strategi Standardisasi Nasional*. Diakses pada <https://www.bsn.go.id> diakses pada tanggal 13 September 2020.
- Basu, Swastha dan Irawan, 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Daryanto. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: PT Sarana Tutorial Nurani.
- Gronroos, Cristian. 2007. *Service management and Marketing 3*. Chichester, NY: Wiley.
- Gerson, Richard. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabetha.
- Lupiyoadi, Rambat dan A Hamdani, 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat, 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi, Edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip, dan Armstrong, Gary. 2014. *Prinsip-prinsip Manajemen, Edisi 14, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran, Edisi 14 Jilid 1 dan 2*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C., dan Gummesson. 2011. *Pemasaran Jasa, Edisi 7*. Erlangga.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan. 2019. *Pedoman Pembangunan Zona Integritas*. Diakses pada <http://berkas.dpr.go.id/> diakses pada tanggal 23 September 2020.
- Tjiptono, Fandi dan G. Candra, 2005. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandi. 2009. *Strategi Pemasaran, Edisi 2*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

Warren J. Keegan. 2010. *Manajemen Pemasaran Global*. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.