

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing management (15th ed.). Pearson.
- Kotler. (2016). Marketing Manajemen. Jakarta: Erlangga
- Sugiyono. (2009). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. (2014). Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sutisna, (2003). Perilaku Pelanggan dan Komunikasi Pemasaran, Cetakan Ketiga. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan Dan Penelitian. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Wibowo. (2012). Manajemen Kinerja Edisi Ketiga, Cetakan Keenam, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Wijaya, Tony. (2018), Manajemen Kualitas Jasa, Edisi Kedua, Jakarta: PT.Indeks
- Călin, F. M. (2015). Consumer Response to Product and Service Quality. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 187, 526-531.