DaftarPustaka

Abu Bakar.2010.*Analisis Pengaruh Customer Saticfation,SwitchingCost,danTrust In Brand Terhadap Customer Retention.JurnalEkonomiManajemen*UniversitasDuponegoro Semarang

A.Parasuraman,V.A (2011) A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication For Future Research. Service Quality, 2015-220

Danang,Sunyoto. 2012. *ManajemenSumberDayaManusia*. Jakarta: PT Bukuseru. http//repository.upi.edu/17628/4/S_MBS_1001311_Bibliography

Fandy,Tjiptono (2011), PemasaranJasa,Bayumedia, Malang

Fandy,Tjiptono.2011. *SeviceManagement MewujudkanLayananPrima.*Edisi 2.Yogyakarta:Andi

Kotler dankeller.(2012) ManajemenPemasaranEdisi 12.Jakarta:Erlangga

Kotler dankeller. (2009) Manajemen. Jilid 1.Edisi ke 13 jakarta:Erlangga

Kotler, Philip 2001.Manajemen *Pemasaran: Analisis, Perencanaan,ImplementasidanKontrol.Jakarta:*PT.Prehallindo

Kotler,Philipdan Kevin Lane Keller, 2007.***Manajemen PemasaranEdisi 12Jilid 1***.Jakarta:Indeks-Prentice Hall

Lovelock&Lauren K Wright(2007). ManajemenPemasaranJasa PT. Indeks, Indonesia

Lovelock,Cdan John Wirtz,2011.”Pemasaran JasaPerspektif edisi7”.Jakarta:Erlangga

Sugiyono, (2009), *MetodePenelitianKuantitatif,KualitatifdanR&D*,Bandung:Alfabeta

Sugiyono, (2016) ,*MetodePenelitianKuantitatif,KualitatifdanR&D*,Bandung:PTAlfabeta

Sugiyono, (2014),
MetodePenelitianPendidikanPendekatanKualitatif,Kuatitatif,dan R&D Bandung:Alfabeta

Stanton, J. William.*PrinsipPemasaranEdisiketujuhJilid 1*Jakarta:Erlangga

Tjiptono, Fandy. 2014. PemasaranJasa. AndiOfset. Yogyakarta

Tjiptono, Fandydan Anastasia Diana. 2003. ***Total Quality Manajemen. EdisiRevisi***. Andy: Yogyakarta

Tijptono,Fandy, 2004,Strategi Pemasaran, edisikedua, Andi,Yogyakarta