

DAFTAR PUSTAKA

Charles Lamb, W.et.al. 2001. Pemasaran. Edisi Pertama, Salemba Empat: Jakarta

Christopher Lovelock, Jochen Wirtz, Jacky Mussry, 2013. Pemasaran Jasa Perspektif Indonesia Jilid 2 Edisi 7 1

Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik Edisi 2*. Yogyakarta: Penerbit Andi

<http://www.dosenpendidikan.com/7-pengertian-dan-karakteristik-jasa-menurut-para-ahli/>

<https://www.kajianpustaka.com/2016/10/pengertian-tujuan-fungsi-dan-manfaat-sop.html>

Kotler, Philip, (2000), *Manajemen Pemasaran*, PT Prenhallindo, Jakarta.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1, Edisi ke-12. Jakarta: Indeks.

Lovelock and Wright, 2002, *Principles of Service Marketing and Management*, 2nd edition, Prentice Hall. M. Fuad, Christine H dkk, 2003, *Pengantar Bisnis*, PT.

Lovelock and Wirtz, 2012. *Pemasaran Jasa*

Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi ke-3. Jakarta: Salemba Empat.

Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A, 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua, Salemba Empat, Jakarta

Martilla, John.A; James, John.C, 1977, "Importance-Performance Analysis", *Journal of Marketing (pre-1986)*, 41, 1.

Mursid, M. 1993. *Manajemen Pemasaran*. Ed 1, Cet 1. Jakarta: Universitas Terbuka Depdikbud.

Supranto, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta, 230,243

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality & Statisfication*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: ANDI

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2012, *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta, ANDI

