

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmoko Tjipto (2012), Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah.
- Didin Fatihudin dan Anang Firmansyah (2019), Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan) Buku Elektronik.  
[https://www.researchgate.net/profile/Muhammad-Firmansyah-4/publication/331546499\\_PEMASARAN\\_JASA/links/5c7f8f6492851c695059230d/PEMASARAN-JASA.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Muhammad-Firmansyah-4/publication/331546499_PEMASARAN_JASA/links/5c7f8f6492851c695059230d/PEMASARAN-JASA.pdf)
- Fandy Tjiptono (2019), Pemasaran Jasa (Prinsip - Penerapan -Penelitian), Penerbit Andi.
- Kotler (2005), Manajemen Pemasaran, Edisi ke – 11 Jilid Ke- 7, Penerbit PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler dan Keller (2006), Manajemen Pemasaran, Edisi ke – 12
- Kotler dan Keller (2012), Manajemen Pemasaran (Edisi ke-12 Jilid ke-1)
- Lovelock dan Wright (2002), Pemasaran dan Manajemen Jasa
- Rambat Lupiyoadi (2013), Manajemen Pemasaran Edisi ke-3, Penerbit Salemba Empat.
- Rangkuti (2006), Teknik Mengukur dan Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.
- Setyaningrum, Udaya, Efendi, (2015), Prinsip-Prinsip Pemasaran, Penerbit Andi.
- Zeithaml et al.(2009), Prinsip – Prinsip Pemasaran (dalam Setyaningrum, Udaya, Efendi, 2015), Penerbit Andi.