

DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto. 2011. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran Bandung*, PT. Sarana.
- Kotler, Philip. 2011. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management 13th Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management 15th Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Lupiyoadi, Rambat dan A Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat, 2011, *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik*, UI Press, Jakarta.
- Nasution, M. Nur, 2010, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Rahmanti, Hananingsih Widya, dkk, 2017, *Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan TRIZ (Studi Kasus Pada “Restoran Ocean Garden” Malang)*, Jurnal Teknologi Pertanian, Volume 18, Nomor 1, Halaman 33-44.
- Sabar, Rutoto, 2007, *Pengantar Metodologi Penelitian*, FKIP: Universitas Muria Kudus.
- Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Taufiq, Syahrul Imam, 2019, *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat*

Kepuasan Konsumen dengan Metode CSI dan IPA Pada Depo Meratus

Prapat Kurung, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa

Timur, Teknik Industri, Skripsi.

Tjiptono, Fandy, 2014, ***Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian***, Andi

Offset, Yogyakarta.