

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Alma, Buchari. 2014. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: penerbit Alfabeta.
- Ali, Hasan. 2014. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta : CAPS.
- Danang Sunyoto. 2014. *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : CAPS.
- Daryanto dan I Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fandy, Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Fandy, Tjiptono, Ph.D. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang : Penerbit Universitas Diponegoro
- Kotler, Philip R., Bowen, John T & Makens, James. 2014. *Marketing for Hospitality and Tourism: Sixth Edition*. Pearson Education Limited. London
- Kotler, Philip. & Gary Armstrong. 2014. *Principle Of Marketing*, 15th edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education,Inc.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi ke-3. Jakarta: Salemba Empat.
- Muhidin, Sambas Ali. 2010. *Statistika I Pengantar Untuk Penelitian*. Bandung: Karya Andhika Utama
- Natawiria, Asep Suryana & Riduwan. 2010. *Statistika Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Philips William J. Shultz (dalam buku Prof. Dr. H. Buchari Alma “*Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*“, cetakan-7, 2005, p130)

Sudjana. 2001. *Metode & Teknik Pembelajaran Partisipatif*. Bandung : Falah Production.

Sudjana, Nana. 2011. *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*. Bandung: PT Remaja Rosydakarya

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Suwatno dan Donni Juni Priansa 2014, *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Suwatno dan Donni Juni priansa 2014. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta

Umar, Husein. 2008. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta. PT.Rajagrafindo Persada

JURNAL PENELITIAN

Adisaputra, Najid Bangun dan Susanty dan Aries. 2014. *Pengaruh Brand Image Speedy Telkom Terhadap Loyalitas Pelanggan di Kecamatan Banyumanik Semarang*. Semarang : Universitas Diponegoro.

Suwardi. 2011. *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan*. Semarang : Politeknik Negeri Semarang.

WEBSITE

<http://www.corporate.alfamartku.com>

<https://www.icca.co.id>

<http://www.iconpln.co.id/>

<http://www.indonesianqualityaward.org/assesment-awarding/penerima-penghargaan/2014>

<https://www.liputan6.com/citizen6/read/553984/pengaruh-perkembangan-teknologi-dalam-kehidupan-manusia>

http://www.listrikindonesia.com/ibea_award_ajang_penghargaan_perusahaan_kelistrikan_segera_digelar_1799.html

<http://www.multipolar.com/ind/index>

<http://www.pubinfo.id/instansi-348-icon--pt-indonesia-comnets-plus>

<http://www.sumberpengertian.co/pengertian-jasa-lengkap>

<http://www.sucofindo.co.id/siaran-pers/4194/sucofindo-audit-455-perusahaan-peraih-sertifikat-smk3.html>

<http://www.tekno.kompas.com>

