

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku

- Alma, Buchari. 2013. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta.
- Alma, Buchari. 2016. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2012. Prinsip – Prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip., dan Keller, L. Kevin. 2016. Marketing Management. USA: PT Pearson Education Limited.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi. Jakarta: Salemba Empat
- Sugiyono. 2013. Statistika untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.

Penelitian Terdahulu dan Jurnal

- Adha, Azhary. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada JNE Cabang Batununggal. Bandung: Jurnal Tugas Akhir Manajemen Pemasaran Poltek Telkom.
- Ashari, D Devina. 2016. Pengaruh Pemasaran Relasional terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan pada CV Berkah Mandiri Surakarta Jawa Tengah. Surakarta: Jurnal Skripsi Adbis Poltek Telkom.
- Bell, David. *Tourism and Hospitality*. Jurnal Internasional.
- Hoekstra, P Ruth. *Images of Hospitality: Validation of Experiential Dimensions*. Jurnal Internasional.
- Nurfajrin. 2014. Dampak Program Membership terhadap Loyalitas Program pada Pemilik Telkom Membership Card di Wilayah Jawa Barat. Jurnal Skripsi MBTI Telkom.

Website

[Www. etd.repository.ugm.ac.id](http://www.etd.repository.ugm.ac.id). Diakses pada tanggal 12 April 2017.

[Www.pendidikanluarnegeri.com](http://www.pendidikanluarnegeri.com). Diakses pada tanggal 27 Mei 2017

[Www.bps.go.id](http://www.bps.go.id) Diakses pada tanggal 27 Mei 2017.