



[pesat-di-indonesia.html](https://pesat-di-indonesia.html), 2019

<https://teorionline.wordpress.com/2010/01/24/populasi-dan-sampel/>

- Indrawati (2015). **Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi**. Bandung: PT Refika Aditama.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary, (2016), *Principles of Marketing*, 15<sup>th</sup> Pearson, Education Limited.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane, (2016), *Marketing Management*, 15<sup>th</sup> Edition, Pearson Education Limited.
- Lupiyoadi Rambat dan Ikhsan, Ridho Bramulya. (2015). **Praktikum Metode Riset Bisnis**. Jakarta: Salemba Empat.
- Priyatno, Duwi. (2014). **Pengolahan Data Terpraktis**. Yogyakarta: CVANDI.
- Rafsandjani, RiezaFirdian. (2017). **Pengantar Bisnis Bagi Pemula**. Malang:Kautsar Abadi.
- Siregar, Syofian. (2014). **Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS**. EdisiPertama. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. (2015). **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan R&D**. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D**. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). **Metode Penelitian Pendidikan: Kuantitatif, Kualitatif Kombinasi, R dan D, dan Penelitian Pendidikan**. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. (2015). **Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi**. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sunyoto, D., & Susanti, F. E. (2015). **Manajemen Pemasaran Jasa**. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Sunyoto, D., & Susanti, F. E. (2015). **Manajemen PemasaranJasa**. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Suparyanto, RW dan Rosad (2015) **Manajemen Pemasaran**. Surabaya: IN Media.
- Tjiptono, F. (2014). **Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian**. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. (2017). *Service Quality and Satisfaction (Edisi 4)*. Yogyakarta: Andi.

Wibowo, L. A., & Priansa, D. J. (2017). **Manajemen Komunikasi dan Pemasaran**. Bandung: Alfabeta.

Windasuri, H., & Susanti, H. (2017). *Excellent Service*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

[www.google.com](http://www.google.com).(2019)diambilbeberapakomenkecewanyauntukdi  
latarbelakangsebagaiulasanmengenaipelayanan, 2019

Zikmund, William G, dan Babin, Barry J. (2013). *Essential of Marketing Research 5/E*. China, Asia: South-Wester Cengage Learning.