

DAFTAR PUSTAKA

- A Gray, Douglas. 2012. *Anda Siap Sebagai Wiraswasta*. Cetakan Pertama. Jakarta : Arcan.
- Abdul Aziz, Asyamar Syaid. 2017. *Pengaruh Harga, Promosi Penjualan, dan Proses (Pelayanan) Terhadap Kepuasan Konsumen*
- Basu, Swastha. 2014. *Manajemen Penjualan*, Edisi 3, Yogyakarta, BPFE.
- Baduara, S. dan Sirait, S.M. 2014. *Salesmanship*. Jakarta : Bumi Aksara
- Barata, Atep Adya. 2013. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Gramedia. Pustaka.
- Buchari Alma., 2015. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung. Alfabeta.
- Catur, Rismiyati.E. dan Ig. Bondan Suratno. 2014. *Pemasaran Barang dan Jasa*. Cetakan Pertama, Penerbit : Kanisius, Yogyakarta.
- Chandra, 2012, *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta
- Dharmesta B.S dan Irawan. 2012. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta:Liberty.
- Gasper, Vincent. 2014. *Total Quality Management*. Jakarta: PT.Gramedia. Pustaka Utama.
- Handoko, T. Hani. 2014. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. BPFE
- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi. Revisi. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.
- Husein Umar, 2005, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Keller, L Kevin. 2007. *Manajemen Pemasaran*: Edisi 12 Jilid 1. PT Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016: *Marketing Management*, 15th. Edition New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*: Edisi 12 Jilid 1. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.
- Moekijat. 2014. *Manajemen Tenaga Kerja dan Hubungan Kerja*. Bandung: PionirJaya.
- Nitisemito, 2012, *Manajemen Personalia*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Olson dan Dover. 2012. *Consumer Behavior : Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*.

Buku 2, ed. 9,

Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. 2010. *Manajemen Pemasaran* ed. Ketiga.

Belas. Jilid 2 Terjemahan oleh BOB Sabran MM : Penerbit Erlangga.

Ratnasari Tri Ririn, Mastuti H Aksa. 2011 . *Manajemen Pemasaran Jasa*.

Penerbit: Ghalia Indonesia.

Riduwan. 2012. *Pengantar Statistika. Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Safroni, 2012, *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks. Birokrasi Indonesia (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*, Yogyakarta : Aditya Media

Sony Yuwono, Edi Sukarna, M. ichsan.2003. *Petunjuk Praktis Penyusunan Balance Scorecard*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Simamora, Henry. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta Sudjana. 2004. *Statistika Untuk Ekonomi dan Niaga, Jilid 2*. Bandung : Penerbit Tarsito.

Sugiyono, Dr. 2018. *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung:Alfabeta.

Sutamto. 2014. *Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. CV Haragon Surabaya.

Sigit, Soehardi, 2012, *Pemasaran Praktis*. edisi ketiga, Yogyakarta, BPFE Tjiptono, Fandy. 2016. *Pemasaran Jasa Edisi Pertama: Cetakan Ketiga*. Penerbit Bayumedia Publising. Malang.

Warren. 2012. *Pengantar Akuntansi*. Jakarta : Salemba Empat.

Wibowo. 2016. *Manajemen Kinerja*. Edisi Kelima. Depok: PT. Raja Grafindo.