

DAFTAR PUSTAKA

- Alfansi, Lizar. 2013. Pemasaran Jasa Finansial (Edisi dua). Salemba Empat. Jakarta
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Kotler dan Amstrong. 2014. *Prinsip – Prinsip Pemasaran*, Alih Bahasa: Damos Sihombing, Edisi kedelapan, Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler dan Keller. 2015. *Manajemen Pemasaran*, Alih Bahasa: Bob Sabran. Edisi Ketiga Belas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. & Gary Armstrong. 2015. Principle Of Marketing, 15th edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall
- Laurensia Boro, 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Kabupaten Flores. *Jurnal Administrasi dan Birokrasi* Vo. 1 No. 3
- Stanley Lemeshow, David W. Hosmer J, Janeile Klar & Stephen K. Lwanga, 2017. Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan, Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Lupiyoadi, Hamdani, 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Tjiptono, Fandy, 2013, Strategi Pemasaran, Edisi 3, ANDI: Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia. 2015. *Pelanggan Puas?Tak Cukup!.* Yogyakarta: Andi
- Peter, J. P. & Olson, J. C. 2014. “Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran”. Edisi kesembilan. Salemba Empat. Jakarta
- Peter, J Paul dan Olson, Jerry C. 2012. Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran, Edisi keempat, Erlangga.
- Priyatno, Duwi. 2016. SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sutojo, Siswanto. 2014. Manajemen Pemasaran. edisi kedua. Penerbit: Damar Mulia Pustaka. Jakarta

- Tjiptono, f. dan Chandra, G. 2012. Pemasaran Strategik. Edisi Kedua. Andi, Yogyakarta
- Santoso, Singgih. 2016. Panduan Lengkap SPSS Versi 20. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Umar, Husein, 2015. Riset Pemasarn dan Perilaku Konsumen. (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama,