

## DAFTAR PUSTAKA

Arifin , 2014 *Pengertian Pelanggan*. (Online)

Bell dan Luddington , 2016 *Pengertian keluhan Pelanggan*

(<https://repository.bsi.ac.id>)

Kotler, Philip, 2009, *Manajemen Pemasaran*, edisi 13, Erlangga, Jakarta

Lupiyoadi , 2013, *Definisi Pelayanan*. (Online)

Mas Min, 2017. *Pengertian Jasa Menurut Ahli*. (Online),

(<https://www.pelajaran.id/2017/28/pengertian-promosi-menurut-para-ahli.html>), (diakses 19 april 2019)

Rambat Lupiyodo, A. Hamdani, 2011, *Manajemen Pemasaran Jasa*, edisi kedua, Salemba Empat, Jakarta.

Suparyanto dan Rosad, 2015 *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, edisi revisi, Alfabeta, Bandung. (diakses dari tahun 2015)