

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler dan Keller 2009. Pemassaran
- Tjiptono 2008. Organisasi untuk mencapai tujuan
- Tjiptono dan Chandra 2012. Strategi Pemasaran
- Sumarmi dan Soeprihanto 2010. Marketing Mix
- Dwiyanto. 1995. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan.
Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Fandy Tjiptono. 2012. Service Management Mewujudkan Layanan Prima
Yogyakarta: Andi
- Goetsch dan Davis. 2002. Pengantar Manajemen Mutu 2. Jakarta: PT Prenhalindo
- Kasmir. 2003. Etika Customer Service. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler Philip . 2000. Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen Jakarta : Prenhalindo.
- Lewis, R.C. & Booms, B.H. 2002. The marketing aspects of service quality
- Moenir. 2002. Maanajemen Pelayanan Umum di Indonesia
Jakarta: PT. Bumi. Aksara
- Nasution. 2001. Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management).
New York: Mc Graw Hill
- Zeinthal and Berry. 2002. Delivering Service Quality Management
Jakarta: Ikrar Mandiri Abadi
- Zeinthal and Berry. 2003. Total Quality Management. Jakarta: Ikrar Mandiri Abadi
- <https://cv-bima-ramadhan-food.business.site/>