

DAFTAR PUSTAKA

- Arthur A. Thompson, M. A. (2016). *Crafting and executing strategy: the quest for competitive advantage, concepts and readings*. New York: McGraw-Hill Education.
- Armstrong, Kotler 2015, "Marketing introducing prentice Hall twelfth edition". England: Person education
- A. Shimp, Terence. 2014. Komunikasi Pemasaran Terpadu dalam periklanan dan Promosi. Jakarta: Salemba Empat.
- Etta, Mamang dan Sopiah. 2013. Perilaku Konsumen. Yogyakarta: Andi
- Gitosudarmo, Indriyo. 2014. Manajemen Operasi. Yogyakarta. BPFE Yogyakarta.
- Kasmir. (2017). Customer Service Excellent Teori dan Praktik. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kasali, Rhenald. 2011. Membidik Pasar Indonesia: Segmentasi, Targeting, dan Positioning. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary. 2012. Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 2. Edisi kedua belas. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, 2012. Manajemen Pemasaran Edisi Milenium, Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, dkk. (2012). Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. (2011). Edisi 10. "Marketing an Introduction". Indonesia: Perason

- Kotler, Philip & Gary Amstrong. (2011). *Principle Of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary. 2010. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi ke 12.
- Kotler , Armstrong 2016 Principles of marketing sixteenth edition global edition.
England pearson edication limited
- Kotler, & Amstrong. 2014. Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Proses Keputusan Pembelian
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2009), Manajemen Pemasaran, Edisi 13. Jakarta.
- Kotler, P., Armstrong, G., Harris, L. C., & He, H. (2020). Principles of Marketing Eight European Edition. UK : Pearson
- Lee, Simon dan Lawson- Body, Assion. (2011). *Perceived Dynamic Princing*. Journal Of Industrial Management & Data System.
- Rusydi. 2017. *Customer Excellence*, Yogyakarta: Gosyen Publishing
- Rolando, B. (2018). *Tingkat Kesiapan Implementasi Smart Governance Di Kota Palangka Raya*. UAJY.
- Schiffman., dan Kanuk. (2011). Persepsi Kualitas, Consumer Behavior. NewJersey: Perason Prestice Hall.
- Sugiyono, 2013, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: ALFABETA)
- Sudaryono. 2016. Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

- Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi Edisi Kedua : Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2009). *Strategi Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV ANDI.
- Tjiptono & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik*. Edisi Kedua. YogyakartaYogyakarta: ANDI
- Tjiptono & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik*. Edisi Kedua. Yogyakarta Yogyakarta: ANDI
- Tjiptono, 2017, *Strategi Pemasaran*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.