

DAFTAR PUSTAKA

Khotler, Philip, 2000, Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, terj : **Hendra Teguh dan Ronny Antonius Rusly, Edisi 9, Jilid 1 dan 2, PT Prenhallindo, Jakarta**

Tjiptono, Fandy, 2002, Strategi Pemasaran, Edisi-2, **Yogyakarta, ANDI**

Richard, Gerson, 2002, Mengukur Kepuasan Pelanggan, Penerbit : **PPM, Jakarta**

Tjiptono, Fandy, 2005, Pemasaran Jasa, Edisi-1, Banyumedia, **Malang-Jakarta Timur**

<http://www.landasanteori.com/2015/07/pengertian-kepuasan-pelanggan-definisi.html>)

<http://www.spengetahuan.com/2016/10/pengertian-pelayanan-menurut-para-ahli-lengkap.html>

<https://koleksitugasku.blogspot.com/2017/11/pengertian-dokumen-perjalanan-wisata.html>

<http://www.definisi-pengertian.com/2015/05/definisi-pengertian-keimigrasian-sejarah.html>

<https://studipariwisata.com/referensi/dokumen-perjalanan/>

<http://www.ilmu-ekonomi-id.com/2017/02/4-sikap-dalam-memberikan-pelayanan-prima.html>