

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, Zafar. et.al. 2012. Performance Measures Used by the Commercial Bank in Pakistan within the Four perspectives of balance Scorecard. *Journal of money, Investment and Banking* issue 21
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Ating Somantri dan Sambas Ali Muhidin, 2006. *Statistika Dalam Penelitian*. Bandung : Pustaka Setia
- Daryanto, 2011, *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*, Bandung: PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera
- Dharmesta, Basu Swastha, 2008, *Manajemen Pemasaran Modern*, cetakan ketigabelas, Yogyakarta: Penerbit Liberty
- Effendi M. Guntur, 2009, *Transformasi Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Sagung Seto
- Fandy Tjiptono, 2008, *Strategi Bisnis Pemasaran*. Andi. Yogyakarta
- Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality Satisfaction*. Andi Offset. Yogyakarta
- Gretel Griselda, 2007, *Jurnal Management Derema*. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen, Volume 2 Nomor 1, Karawaci-Tangerang
- Handi, Irawan. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Elex Media Komputindo
- Jaspar Farida, 2005, *Manajemen Jasa*, Cetakan Pertama, Jakarta : Ghalia Indonesia
- Kotler. P dan Armstrong. G, 2014, *Principles of Marketing*, 14 th ed., New Jersey : Prentice Hall
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller . 2014. *Manajemen Pemasaran Jilid I* ed.14, PT. Indeks, Jakarta
- Kottler, Philip. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prehallindo
- Maholtra, 2005, *Riset Penelitian*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

- Parasuraman, Zeithaml dan Berry, 1991, Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale, *Journal of Retailing* 67 (4) Winter. 420-450
- Parasuraman, 2001, The Behavioral Consequences of Service Quality, *Journal of Marketing*. Vol. 60
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jilid 1. Edisi 4. Salemba Empat
- Singgih Santoso, 2002, *Statistik Parametrik*, Cetakan Ketiga, PT Gramedia Pustaka. Utama, Jakarta
- Singarimbun dan Effendi, 2006, *Metode Penelitian Survei*, Cetakan. Kedelapanbelas, Penerbit Pustaka LP3ES, Jakarta
- Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta
- Suliyanto, 2005, *Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran*, Bogor : Ghalia Indonesia

