

## DAFTAR PUSTAKA

- Almotairi, Mohammad, dkk. (2013). *Kepuasan Layanan Online dan Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus Bank Umum yang dipilih di Riyadh (Arab Saudi)*.
- Aryani, Dwi dan Rosinta, Febrina. (2014). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*.
- Ghozali, Imam. (2006). *Aplikai Analisis Multivarite dengan SPSS*, Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ismail, Riswandhi. (2014). *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah Sebagai Prediktor Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah*.
- Kotler, Philip and Armstrong, Gary. (2012). *Principle of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Kotler, Philip dan Keller, Kelvin lane. (2012). *Marketing Management*. 14e Global Edition, Pearson.
- Nazir, Moh.. (2005). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Paisal. (2011). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen*.
- Parasuraman, A.V.A. Zeithami and L.L. Berry. (1988). *A Multiple-Item Scale for Measuring*.
- Quyent, Tran Van; Nguyen Quang Vinh; and Taikoo Chang. (2012). *Service Quality Effects on Customer Satisfaction in Banking Industry*.
- Rangkuti, Fredy. (2002). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sasongko, Felita dan Subagio, Hartono. (2008). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria*.
- Sutrayoga, Ambika Shastri H.P. dan Pramudana, Km. Agus Satria. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Paramitha Auto Graha (Pag) Denpasar*.
- Tjiptono, Fandy, et all. (2002). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2001). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran (Edisi III)*. Yogyakarta: Andi.
- Zeithaml, Valerie A., Mary Jo Bitner dan Dwayned D. Gremler. (2006). *Services Marketing. Integrating Customer Focus Across the Firm*. 4th edition. International Edition. Singapore: McGraw-Hill.