DAFTAR PUSTAKA

Arief, C. P. M. (2007). Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan (Bagaimana mengelola kualitas pelayanan agar memuaskan Pelanggan). Malang: Bayumedia Publishing.

Ari Prasetio (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. TIKI Cabang Semarang.* Management Analysis Journal. Vol. 1, No. 2, 2012

Artati, P.S. 2006. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemasok Terhadap Kepuasan Hotel-Hotel di Bali (Studi Kasus CV Dwi Jaya Denpasar), Tesis*, Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Udayana, Denpasar.

Casalo, L.V. C.Flavian., and M. Guinaliu. 2008. *The Role of Satisfaction and Website Usability in Developing Customer Loyalty and Positive Word of Mouth In The E-Banking Serivic*. *The International Journal of Bank Marketing.* Vol. 26. No.5. pp. 339-417.

Dr. Moguluwa Shed Chinwuba (2013). *Evaluating Customer-Perceived Service Quality And Customer Satisfaction in the Nigerian Banking Industry.* Far East Journal of Psychology and Business. Vol. 11 No. 3 June 2013

Dwi Aryani dan Febrina Rosinta (2010). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan KFC di Jakarta*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi .Vol 17, No. 1, 2010

Emrah Cengiz Ph.D (2010). *Measuring Customer satisfaction: Must or Not. Journal of Naval Science and Engineering.* Vol. 6 , No.2, pp. 76-88, 2010.

Basrah Saidani dan Samsul Arifin (2012) . *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Ranch Market Pondok Indah Jakarta*. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) |Vol. 3, No. 1, 2012

Edgar, M dan Galia, F. 2009. *Why and How Service Quality Perceptions Impact Consumer Responses,Journal of Managing Service Quality*, Vol. 19, No.4, pp.474-485.

Ghozali, Imam. 2005. *Analisis Multivariate SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.

Handi. D. Irawan, MBA, M. Com, (2006). " *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*", PT. Alex Media Computindo

Hasan, Ali. 2009. *Marketing*. Edisi Baru. Yogjakarta: Med Pres

Kotler, Philip. 2004 " *Manajemen Pemasaran"*, Edisi Millenium Jilid 2, Jakarta : Erlangga.

_____ . 2005. *Manajemen Pemasaran Edisi Kesebelas Jilid 2,* Jakarta : Indeks Kelompok Gramedia.

._____ . 2007, *Manajemen Pemasaran, Jilid I dan II, terjemahan Hendra Teguh*, Penerbit : PT. Prenhalindo, Jakarta.

Kristianto, L.P, 2011. *Psikologi Pemasaran*, Yogyakarta: CAPS

Loudon, D.L. and Della Bitta, A.J. 2007. *Consumer Behavior: Concept and Application.* New York: McGraw Hill Book Company.

Lupiyoadi, Rambat & Hamdani.2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba empat.

_____ .2009. *Manajemen Pemasaran Jasa* **:** Teori dan Pratek. Jakarta: PT salemba Empat.

M. N. Nasution. (2004). " *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Managemen*t)". Bogor: Ghalia Indonesia.

Munusamy, Jayaraman. Chelliah, Shankar dan Mun, Hor Wai. 2010. *Service Quality Delivery an Its Impact on Customer Satisfaction in the Banking Sector in Malaysia*. *Internasional Journal of Innovation, Management and Technology*, 1(4): h: 398-404.

Munawaroh. Munjiati. 2005. *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pada Industri Pendidikan Di Yogyakarta*. *Jurnal Siasat Bisnis On Marketing*, 2 (6): pp: 119-134.

Napitulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik & Costomer Satisfaction*. Bandung: PT Alumni

Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas*. Edisi Pertama. Yogjakarta : EKONISIA

Selvy, Srikandi dan Andriani (2013*).* Jurnal Administrasi Bisnis (*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Pelangi Malang).* Vol. 6 No. 2 Desember 2013

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi dengan Metode R&D*. Bandung: CV Alfabeta

Suhaji. 2008. *Pengaruh Persepsi Kulitas Layanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Flexi di Kota Semarang Dengan Intervening Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Manajemen. Vol 1, No. 1, 2008

Tjiptono, Fandy. 2005. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.

_____ . 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Keempat. Yogyakarta: Andi Offset

_____ . 2007. *Manajemen Jasa.* Yogyakarta : Andi Offset.

_____ . 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Bandung: CV Alfabeta.