

## DAFTAR PUSTAKA

- Bond, Chrostopher., and Marc, Ting-Chun, Hsu. (2011). *International Student Perceptions of Service Quality In The UK Banking Sector An Exploratory Study*.
- Cezanne, Paul. (2001). *Consumer Perceptions Of Service quality of Complex Service : An Aplication To Airline Alliances*.
- Fahmi, Hifni Ali. (2009). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Transportasi PT. Garuda Indonesia Airways Di Jakarta*. Jakarta : Universitas Pembangunan Nasional Veteran.
- Hardiyati, Ratih.. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Argowisata Kebun The Pagilaran*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Husein. (2011). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Husein, Umar. (2010). *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT. Gramedia Building.
- Kotler, Philip., & Keller, Kevin, Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran (Jilid 1, Edisi 13)*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler. Philip., & Keller, Kevin, Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran (Jilid 2, Edisi 13)*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip., & Amstrong, Gary. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran (Jilid 1, Edisi 12)*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip., & Amstrong, Gary. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran (Jilid 2, Edisi 12)*. Jakarta: Erlangga.
- Maddern, R.S., Maull, P.A. Smart., and P., Baker. (2010). *Customer Satisfaction And Service Quality In Uk Financial Service*.
- Mahanani, Sonya. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pembayaran Rekening Listrik*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Maholtra, Naresh, K. (2009). *Marketing Research an Applied Orientation 2<sup>nd</sup> Edition*. New Jersey Arentice hall : Inc.
- Manullang, Ida. (2008). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines Di Bandara Polonia Medan*.

- Marsudi. (2011). *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pada Credit Union (CU) Pancur Kasih Kembayan, Kecamatan Kembayan, Kabupaten Sanggau*.
- Munhurrun, Prabha, Ramseook., Soolakshna, D, Lukea, Bhiwajee., & Perunjodi, Naidoo. (2010). *Service Quality In The Public Service*.
- Nasution, Mustafa, Edwin., dan Hardius, Usman. (2007). *Proses Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Lembaga Penelitian Universitas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Nazir, Moch. Ph. D. (2003). *Metode Penelitian, Cetakan Keempat*. Jakarta : Graha Indonesia.
- Noor, Juliansyah. (2012). *Metode Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Odi, Roma. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Kost Dempo Kota Pontianak)*.
- Oesman, Yevis M. (2010). *Sukses Mengelola Marketing Mix, CRM, Customer Value, dan Customer Dependency*. Bandung: Alfabeta.
- Rahardjo, Budi. (2011). *Analisa Faktor Dan Jalur Metode Trimming Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Travel Cipaganti, Pondok Indah Jakarta Periode Juli – September 2011*.
- Rangkuti, F. (2004). *Riset Pemasaran, Cetakan kelima*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Riduwan. (2010). *Metode Dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung : Alfabet
- Riduwan., & Achmad, Kuncoro., Engkos. (2011). *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis (analysis jalur) (cetakan ketiga)*. Bandung: Alfabeta.
- Santoso, Teguh. (2011). *Marketing Strategi*. Jakarta Selatan: Oryza.
- Sarwono, Jonathan., dan Tutty, Martadireja. (2008). *Riset Bisnis Untuk Pengambilan Keputusan*. Yogyakarta: Andi.
- Sekaran, Uma (2007). *Metode Penelitian untuk Bisnis (edisi 4)*. Jagakarsa, Jakarta : Selemba Empat.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna. (2008). *Belajar Mudah SPSS untuk Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi & Umum (Edisi lengkap)*. Yogyakarta: Global Media Informasi.

- Suharyadi, & Purwanto. (2009). *Riset Pemasaran Falsafah, Teori dan Aplikasi (Edisi Pertama)*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Suharyadi, dan Purwanto. (2009). *Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern* (edisi 2, buku 1). Jagakarsa, Jakarta: Selemba Empat.
- Sutojo, S. (2003). *Meningkatkan Jumlah dan Mutu Pelanggan*. Jakarta : PT. Damar Media Pustaka.
- Syarifudin, Hidayat. (2005) *Metode Penelitian*. Bandung: Bandar.
- Tukiran, Taniredja., & Mustafidah, Hidayat. (2011). *Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., Chandra, G., & Adriana, D. (2005). *Strategi Pemasara*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., Chandra, G., & Adriana, D. (2008). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Usman. (2003). *Manajemen Pemasaran Cetakan Pertama*. Yogyakarta : Amara Books.
- Wijanarko, Ronny. (2008). *Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada AHASS PT. Mitra Pinasthika Mustika Malang*. Malang : universitas Islam Negeri Malang.
- Wijaya, Tony. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.
- Yuda, Mahardhika. (2009). *Analisis Pengaruh Kualitas Nasabah Terhadap Mutu Pelayanan Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Bogor*. Bogor : Institut Pertanian Bogor.
- Zeithmal, A. Valarie., Mary, Jo, Bitner., Dwayne, D. Gremler (2009). *Services Marketing, Integrating Customer Focus Across The firm fifth Edition*. Singapore: Mc Graw Hill.