

## DAFTAR PUSTAKA

- Amaliah. *Analisis Kepuasan nasabah terhadap pelayanan Bank Mandiri Tanjung Bogor*. Bogor : 2006.
- Arikunto Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : PT. RINEKA CIPTA 2006.
- Arshindy Amaliza Nuradi, dkk. *Hubungan antara kredibilitas karyawan dengan kepuasan pelanggan terhadap Grand Hotel Preanger*. Bandung : 2012.
- Aulia Kariman. *Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rawat Inap RSUD TANGERANG*. Tangerang : 2011.
- Eviani Indah Manurung, dkk. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Pasundan Kota Bandung*. Bandung : 2012.
- Iin Supriatin, dkk. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap pencitraan Perpustakaan IPDN jatiningor*. Sumedang : 2012.
- Kazi Omar Siddiqi MSc, *Interrelations between Service Quality Attributes, Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Retail Banking Sector in Bangladesh*. New University, UK : International Business, Buckinghamshire, 2011.
- Philip Kotler & Kevin lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13, Jilid 1. Jakarta : Penerbit Erlangga, 2009.
- Prabha Ramseook, dkk. *Service quality in the public service*. 2010.
- Rahim Mosahab, dkk. *Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty : A Test of Mediation The present in a Iran*. Iran : 2010.
- Ranny wulandari, dkk. *Layanan sirkulasi dalam upaya pemenuhan informasi pengguna di perpustakaan Ikopin*, Sumedang : 2012.

- Rina Dwiwinarsih. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Bakmi AISY di DEPOK*. Depok : 2009.
- Ririh Anuraga. *Analisis Service Quality Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen*. Semarang : 2012.
- Sekaran Uma. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta : Salemba Emport, 2009.
- Senny handayani, dkk. *Analisis Kepuasan Nasabah Bank Tabungan Pensiunan Cimahi*. Cimahi : 2010
- Siew-Phaik Loke, dkk. *Service Quality and Customer Satisfaction in a Telecommunication Service Provider*. 2011.
- Supranto Johanes. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT. RINEKA CIPTA, 2006.
- Tanjung Amalina Wahyu. *Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap pelayanan PT. Bank Bukopin*. Semarang : 2012
- Tjiptono Fandy. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Andi, 2012.
- Umar Husein. *Metode Riset Ilmu Administrasi*. Jakarta : PT. GRAMEDIA PUSTAKAUTAMA, 2004.
- Wikajanti Argo & Tim Saujana Media. *Kamus Bahasa Indonesia Untuk Pelajar, Mahasiswa dan Umum*. Yogyakarta : Pustaka Widyatama, 2012.