

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, Maman&Muhidin, Ali
(2011).*PanduanPraktisMemahamiPenelitian*. Bandung : CV PustakaSetia.
- Arikunto, Suharsimi (2010). *ProsedurPenelitianSuatuPendekatanPraktik (EdisiRevisi 2010)*. Jakarta : PT RenikaCipta.
- Buchory, AchmadHerry& Saladin Djaslim (2010).*ManajemenPemasaran :EdisiPertama*. Bandung : Linda Karya.
- Chakrabarty.Anita (2013). *Factors Influencing Customer Satisfaction In Retail Banking In The UK*. Int J. of applied marketing. Vol 1 Issue 1 2013.
- Chandra, Filicia&TheresiaWidyaratna Danny
(2001). “*AnlisisKepuasan danLoyalitasKonsumen Terhadap Tingkat Penjualan di Warung Bu Kris*”.*JurnalMenejemen&Kewirausahaan*. Vol 3.Vol2 : 85 – 95
- Chistoper H. Lovelock and Lauren K. Wright (2007),
ManajemenPemasaranJasa.AlihBahasaAgusWIdyantono, Cetakankedua,
Jakarta : PT Indeks.
- Fandy, Tjiptono (2008).*StrategiPemasaranEdisikeTiga*. Yogyakarta :Andi
----- (2009).*StrategiPemasaranEdisikeTiga*. Yogyakarta :Andi
- Ghani, Rasyid (2012). *Bisnis Arena Futsal yang Menjanjikan*
(<http://bisnisukm.com/>)
- Ginting, Nembah. F. H. (2011). *ManajemenPemasaran. Edisike 2*.Bandung :CVYramaWidya.
- Gozali, Nanang&Nasehudin, Toto (2012).*MetodePenelitianKuantitatif*.Bandung : CV PustakaSetia.
- HendiSukotjodanSumanto Radix A (2009).*Analisis Marketing Mix TerhadapKeputusanpembelianProdukKlinikKecantikan Tata di Surabaya*.
- Khan, M Sadique and Mahapatra, SibaSankar (2009).*Service Quality Evaluation In Internet Banking : An Empirical Study In India*.Int. J. India Culture and Business Management Vol 2 No 1 2009.
- Kotler, P dan Armstrong.G (2008).*Prinsip – PrinsipPemasaran. Edisi 12 Jilid 1*.Jakarta :Erlangga.

- (2010). *Principles of Marketing (13th edition)*. New Jersey, USA : Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P and Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran Edisi 12. Jilid 1*. Jakarta : Indeks.
- (2008). *Manajemen Pemasaran Edisi 13. Jilid 1*. Jakarta : Indeks.
- (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 12. Jilid 1*. Jakarta : Indeks.
- (2011). *Marketing Management (14th edition)*. England : Pearson.
- Kountur, Ronny (2009). *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta : Buana Printing.
- Kurniawan, Adi.
 (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pos Express di PT Pos Indonesia (PERSERO) Kantor Pos Cukir*. Jurnal Pendidikan Ekonomi Vol 16. No 1 2012.
- Lupioadi, Rambat & A. Hamdani (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta : Salemba Empat.
- Morrisan, MA (2012). *Metode Penelitian Survey*. Jakarta : Kencana
- Mulyatiningsih, Endang (2012).
Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan. Bandung : Alfabeta.
- Mustafidah Tukiran Taniredja Hidayati. (2011). *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Bandung : Alfabeta.
- Nitisusatro, Mulyadi (2010). *Kewirausahaan dan Manajemen Usaha Kecil*. Jakarta : Alfabeta.
- Restansa, Andika Reza, 2009, “Analisis Pengaruh Tingkat Pelayanan, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BNI ’46 Persero, Tbk. Cabang Semarang.” Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Panggabean, Helena (2012). *Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan TRAC – ASTRA RENT A CAR Jawa Barat TAHUN 2012*. Universitas Telkom Bandung.
- Paramitha, A.Ayu Atika (2013).
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan

- Garuda Indonesia di Denpasar*. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan*. Vol 7. No 1. 2013.
- Parasuraman, A, Leonard L. Berry, and Valarie A. Zeithaml. 1990. “ *Guidelines for Conducting Service Quality Research*, “*Marketing Research*, Vol 2, No 4
- Pindyck, Robert. S & Rubinfeld, Daniel. L. (2007). *Mikroekonomi. Edisi Keenam, Jilid 1*. Jakarta : Indeks.
- Prastowo, Andi (2011). *Memahami Metode – Metode Penelitian*. Jogjakarta : ArRuz Media.
- Rangkuti, Freddy (2011). *Riset Pemasaran (Cetakan ke Sepuluh)*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Retno, Indraty (2010). *Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Tahun 2010*. Universitas Telkom Bandung.
- Riduwan dan Kuncoro, Engko Achmad (2010). *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis*. Bandung : Alfabeta.
- Samosir, Zurni Zahara (2005). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mahasiswa Menggunakan Pustaka USU*. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*. Vol 1. No 1 2005.
- Sanusi, Anwar. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta : Salemba.
- Sekaran, Uma. (2011). *Research Methods For Business Metodologi Penelitian untuk Bisnis Buku 1 (Edisi ke 4)*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sugiyono (2010). *Metode Penelitian Bisnis* Bandung : Alfabeta.
- (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Suharsaputra, Uhar. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung : PT Refika Aditoma.
- Suyoto, Danang (2012). *Kosep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : CAPS.
- Syamsi (2008). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Siswa Bimbingan dan Konsultan Belajar Al-Qolam*. *Jurnal Ekonomi dan Pendidikan*. Vol 3, No 1 2008.

- Tanuwijaya, Melissa (2013). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan PIPPOP COPY*. Jurnal No. Bis Fakultas Entrepreneurial Business. Vol 7, No 1 2013.
- Wahyu Lestari, Bondan (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rafting pada PT Condo Pendawa Nusantara (NOARS) Probolinggo Tahun 2012*. Universitas Telkom Bandung.
- Yusri, M (2013). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Gool Futsal Mangga Dua Surabaya*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol 2 No 1 2013.
- Zeithaml, V. et al (2009). *Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm*. 5th edition. Mc. Grow Hill.