

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi Revisi 2010). Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Atmojoyo, V. Gunawan Sri. (2009). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Awamitra Asmindo Surakarta*.
- Bindl, Uta. *Service Quality and Satisfaction : An International Comparison of Profesional Services Provider*.
- Buchory, Achmad H., & Saladin, D. (2010). *Manajemen Pemasaran: Edisi Pertama*. Bandung: Linda Karya.
- Chakrabaty, Anita. *Factors Influencing Customer Satisfaction in Retail Banking in the UK*.
- Daryanto. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Hardiyati, Ratih. (2010). *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Khan, Mohammed Shadique dan Mahapatra, Siba Sankar. (2011). *Service Quality Evaluation in Internet Banking : an Empirical Study in India*.
- Kotler dan Keller (2009). *Manajemen Pemasaran. Edisi 12*. Jakarta: Indeks.
- _____ (2007). *Manajemen Pemasaran, Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta Barat: INDEKS.
- Kotler, Philip. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Armstrong, Gary. (2010). *Principles of Marketing (13th edition)*. New Jersey, USA: Pearson Prentice Hall
- Kurniawan, Adi. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pos Express di PT. Pos Indonesia*.
- Loke, Siew Phaik. *Service Quality and Customer Satisfaction in a Telecommunication Service Provider*.
- Lupiyoadi dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Morrison, 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.
- Nitisusastro, Mulyadi. (2012). *Perilaku Konsumen*. Bandung :Alfabeta.
- Prastowo, Andi. (2011), *Memahami Metode-Metode Penelitian*. Yogyakarta: ArRuzz Media
- Priyatno, Duwi. (2012), *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Yogyakarta: ANDI
- Putra, Yoan Santosa dan Dianawati, Eris. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Parkir (Studi Pada Mahasiswa Universitas Kanjuruhan Malang)*.
- Sanusi, Anwar. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sarjono, Haryadi dan Julianita, Winda. (2011). *SPSS vs LISREL : Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setyasworo, Henggar. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Internet Banking Bank Mandiri Cabang Bandung*. Institut Manajemen Telkom.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- _____ (2010). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- _____ (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif , Kualitatif Dan R &D*. Bandung :Alfabeta.
- _____ (2012). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sudirman , Dewi Yanti. (2011). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Britama Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK, Cabang A. Yani Makassar*.
- Suharsaputra, Uhar. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sulistyo, Basuki. (2010). *Metode Penelitian*. Jakarta: Penaku
- Sunyoto, Danang. (2011). *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Yogyakarta: CAPS.
- _____ (2012). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS

- Tjiptono, Fandy. (2005). *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- _____ (2008). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- _____ (2011), *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, Fandy, dan Chandra, Gregorius. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Umar, Husein. (2008). *Metodologi Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Wijaya, Tony. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta Barat: PT INDEKS.
- Whisnu, Shanditya. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Stasiun Kereta Api Bagian Ticketing Terhadap Kepuasan Pelanggan di Stasiun Tugu Yogyakarta*.
- www.google.com (Diakses pada tanggal 6 Maret 2014)
- www.komplain.info (Diakses pada tanggal 15 Agustus 2014)
- www.pikiran-rakyat.com (Diakses pada tanggal 8 Maret 2014)
- www.pln.co.id (Diakses pada tanggal 27 Maret 2014)