

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Tantri, Francis (2016). *“Manajemen Pemasaran, edisi pertama, cetakan kelima”*. Jakarta: Rajawali Pers
- Arianty, dkk (2016). *“Manajemen Pemasaran”*. Medan: Perdana Publishing.
- Hurriyati, Ratih (2015). *“Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen”*. Bandung: CV. Alfabeta
- Jasfar, Farida (2012). *“Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa, Sumber Daya Manusia, Inovasi dan Kepuasan Pelanggan, jilid pertama”*. Jakarta: Salemba Empat.
- Juliandi, Azuar dkk (2015). *“Metodologi Penelitian Bisnis”*. Medan: Umsu Press.
- Kadir, Abd. Rahman (2013). *“Manajemen Pemasaran Jasa, Pendekatan Integratif antara Teori dan Implementasi, cetakan pertama”*. Bogor: IPB Pers.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane (2008). *“Manajemen Pemasaran, edisi kedua, jilid pertama”*. (Terjemahan oleh Benyamin Molan), Indonesia: PT. Macanan Jaya Cemerlang.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary (2008). *“Principles of Marketing, Twelfth Edition”*. (Terjemahan oleh Bob Sabran, M.M), Indonesia: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat (2013). *“Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi, edisi ketiga”*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A (2008). *“Manajemen Pemasaran Jasa”*. Jakarta: Salemba Empat
- Lovelock et. Al (2010). *“Pemasaran Jasa, jilid kedua, edisi ketujuh”*. (Terjemahan oleh Dian Wulandari dan Devri Barnadi Tarera), Jakarta: Erlangga.
- Syofian (2010). *“Statistika Deskriptif untuk Penelitian”*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada
- Setiadi, Nugroho J. (2013). *“Perilaku Konsumen, edisi revisi”*. Jakarta: Kencana.
- Setiawan, Supriadi (2011). *“Loyalitas Pelanggan Jasa”*. Bogor: IPB Pers.
- Sudaryono (2016). *“Manajemen Pemasaran Teori & Implementasi”*. Yogyakarta: Andi.
- Sumarwan, Ujang dkk. (2011). *“Riset Pemasaran dan Konsumen, cetakan pertama”*. Bogor: IPB Pers

Tjiptono, Fandi dan Chandra, Gregorius (2012). “*Pemasaran Strategik*, edisi kedua”. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius (2016). “*Service, Quality & Satisfaction*, edisi keempat”. Yogyakarta: Andi.

Wijaya, Tony (2018). “*Manajemen Kualitas Jasa*”. Jakarta: Indeks

Skripsi :

Elza Finnora dan Ismail Razak. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Program Studi Manajemen, UNKRIS, Bekasi.

Lintang Cynthia. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Penerima Kredit Pada Bank Rakyat Indonesia Unit Wanea Manado*. Jurnal. Manado : UNSRAT.

Samuel Arthur Lengkong. 2008. *Pengaruh Sikap Teller dan ATM Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Pelanggan Pada Bank-Bank Lokal di Surabaya*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas, Surabaya.

Wili Andri Merdian. 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus TIKI, Jl. Mantrigawen Lor No. 12 Yogyakarta)*. Program Studi Manajemen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.