

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2014. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Anwar, Prabu Mangkunegara,. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Assauri, Sofjan. 2003. *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction*, Dalam *Usahawan*, No. 01, XXXII, Januari, hal.25- 30. Jakarta.
- Capra, Fritjof. 2004. *Titik Balik Peradaban*. Diterjemahkan dari *The Turning Point* oleh M. Thoyibi. Yogyakarta: Bentang.
- Castells, M. 2004. *The Network Society A Cross-cultural Perspective*. Cheltenham, UK Northampton, MA, USA : Edward Elgar Publishing, Inc.
- Danang, Sunyoto. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru.
- Darmawi, Herman, 2011. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.
- Daryanto, 2013. *Inovasi Pembelajaran Efektif*. Bandung: Yrma Widya.
- Fandy Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi.
- Fandy, Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset
- Garvin , David. 1984. What Does Product Quality Really Mean. Diunduh dari <https://noppa.tkk.fi>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Greenberg, Paul. 2010. “CRM at The Speed Of Light: Social CRM 2.0 Strategies, Tools, and Techniques for Engaging Your Customers?”. New York: McGraw Hill.
- Gunawan, Heri. 2012. *Pendidikan Karakter, Konsep dan Implementasi*. Bandung: Alfabeta.
- Guntur. 2010. *Transformasi Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Sagung Seto

- Guspul, Ahmad. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo), *Jurnal PPKM UNSIQ*, 40-54.
- Hahal, Hardeep and Madhu Bala. 2012. Significant components of service brand equity in healthcare sector. *Jurnal Emerald Group Publishing Limited. Vol. 25 No. 4, 2012 pp. 343-362.*
- Hao, Yuan Chang, Ching, I, Teng, Tsung-Lan Chu, Hsin-Ting Chan & Wen-Hsin Hsu. 2016. Impact of Nurse Agreeableness and Negative Mood of Nursing Supervisors on intention to Help Colleagues. *Journal of Advanced Nursing*
- Indra, Bastian. 2007. *Sistem Akuntansi Sektor Publik*. Jakarta. Salemba Empat.
- Kasmir. 2012. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Kirchner, Christian and Picot Arnold. 1987. Transaction cost analysis of Structural Change, *Journal of Institutional and Theoretical Economic*. 143/1.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2009, *Manajemen Pemasaran* Edisi 13 Jilid 1. Penerbit Erlangga: Jakarta.
- Kotler, Philip, dan Keller, Kevin L. 2013. *Manajemen Pemasaran*, Jilid Kedua, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Mileinium. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Laksana, Fajar, 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu
- Liao, Z. and Cheung, M.T. 2012. Internet-based e-shopping and consumer attitudes: an empirical study", *Information and Managemen*, Vol. 38, pp. 299-306
- Lovelock, C, dan John Wirtz, 2011. *Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*. Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi dan Hamdani, 2016. *Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Mursyid. 2014. *Akuntansi Dasar*. Bogor: Ghalia Indonesia

- North, M. O. and D. D. Bell. 1991. *Commercial Chicken Production Manual*. 4<sup>th</sup> Edition. Van Nostrand Reinhold. New York.
- Parasuraman. (2001). *The Behavioral Consequences of Service Quality*, *Jurnal of Marketing*, Vol 60.
- Pardede, Marulak. 2014. *Likuidasi Bank dan Perlindungan Nasabah*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta
- Pohan, Chairil. A. 2013. *Manajemen Perpajakan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, Freddy. 2013. *Riset Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Rindjin, Ketut, 2003. *Pengantar dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Saladin, Djaslim. (2011). *Manajemen Pemasaran : Teori Aplikasi & Tanya Jawab*. Edisi Pertama. Bandung: CV Linda Karya
- Swastha, Basu dan Irawan, 2005. *Asas-asas Marketing*, Liberty, Yogyakarta.
- Swastha, Basu. 2010. *Manajemen Penjualan: Pelaksanaan Penjualan*, Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius chandra. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta
- Toynbee, Arnold. 2004. *Sejarah Umat Manusia (Mankind and Mother Earth) : A Narrative History of the World. Alih Bahasa*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Umar, Husein, 2003, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan
- Yusuf, Hadi Miarso. 2007. *Menyemai Benih Teknologi Pendidikan*. Jakarta: Prenada Media Group.