

**DAFTAR PUSTAKA**

- Barnes, James G., (2003). *Secrets Of Customer Relationship Management*, ANDI, Yogyakarta.
- Djaslim Saladin. 2004. *Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan, dan Pengendalian)*, Bandung, Penerbit CV. Linda Karya.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : UNDIP.
- Handi, Irawan. 2004. *Indonesia Customer Satisfaction Index*. Frontier.
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung Alfabeta
- Irawan, Handi. 2004. *10 Prinsip kepuasan Pelanggan “ Cetakan Keempat*. Jakarta, PT. Elex Media Komputindo
- J. Supranto. 1997. “Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan”. Jakarta: Rineka ipta.
- Kotler, Philip, 2003, “Marketing Managemen”t. 11<sup>th</sup> edition, New Jersey : Pretince Hall.
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. (2012). *Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua*, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. (2013). *Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua*, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. 2014. *Marketing Management*.14thGlobal Edition. Pearson Edition, Pearson Education International.
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. (2015), *Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi 13*, Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. (2015), *Manajemen Pemasaran, Jilid 2, Edisi 13*, Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat.

- Mursid (1993). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Alfabeta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 12-40.
- Soetjipto, Budi, W. 1997. *Service Quality : Alternatif Pendekatan dan Berbagai Persoalan di Indonesia*. Usahawan.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarni, Murti, 2002, *Manajemen Pemasaran Bank*, Edisi Kelima Revisi, Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, Fandy. (2002). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014 *Pemasaran Jasa*. Jakarta : Gramedia
- Tjiptono, P. F., & Chandra, G. (2016). *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Zeithaml, V. A, Bitner, M.J. & Gremler, D.D. 2007. *Service Marketing*. New York :MCGraw-Hill/Irwin.