

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin & Francis, Tantri. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Abdurahman, Muhudin & Soemantri. (2011). *Dasar-dasar Metode Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Pustaka Setia
- Agustina, Vina. (2012). “*Analisis Pengaruh dan Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Joglosemar Bus*”. Semarang : Universitas Diponegoro
- Alma, Buchari. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Amiri, Aghidaie & Faghani. (2012). “*Mobile Banking Service Quality and Customer Satisfaction (Application of SERVQUAL Model)*”.
https://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&ved=0CEIQFjAD&url=http%3A%2F%2Fabhnavjournal.com%2Fjournal%2Findex.php%2FISSN-2277-1166%2Farticle%2Fdownload%2F423%2Fpdf_94&ei=HQ6EVaCjItWiugTpmItA&usg=AFQjCNEy1hSCyYzHhBDjWzxDpPDhbwbQCQ&bvm=bv.96042044,d.c2E&cad=rja
- Assauria, Sofjan. (2012). *Strategic Marketing*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Atika,Rahyuda & Suasana,I Gusti. (2013). “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia di Denpasar*”.
<http://download.portalgaruda.org/article.php?article=82862&val=954>
- David, Fred, R. (2011). *Strategic Management, Edisi 12*. Jakarta : Salemba Empat
- Ghozali,Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Griselda,G & Panjaitan, T.M. (2011). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Dua*. DeReMa Jurnal Management. 2 (1) Januari 39-62
- Hadianti, Sri. (2011). “*Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kualitas Pelanggan Pada Telkomsel Malang Area*” . Jurnal Management dan Kewirausahaan Vol.1 No.199
- Indriaty, Dewi Retno. (2010). “*Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Gunung Pati di Semarang*”. Semarang : Universitas Diponegoro

Janita, M. Soledad. (2013). "Exploring Service Quality Dimension in B2B e-Marketplace".

<http://web.csulb.edu/journals/jecr/issues/20134/Paper6.pdf>

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua Belas, Jilid 2. dialihbahasakan oleh Benjamin Molan. Jakarta: PT Indeks.

Kotler, Philip & Keller, Kevin. (2009). *Manajemen pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1.

Kotler, Philip dkk. (2012). *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andy

Kotler, Philip & Gary, Armstrong. (2014). *Principles of Marketing. 14th Edition* 14. England : Person Horizon Edition

Kotler, Philip & Keller, Kevin. (2016). *Marketing Management*. 15e.

Lokel, Shiew Phaik. Taiwo, Ayakunle Adegbite. Salim, Hanisah Mat and G. Downe, Alan. (2011). *Service Quality and Customer Satisfaction in a Telecommunication Service Provider. International Conference on Financial Management and Economic IPDR vo.11 IACSIT Press Singapore 2011*.

Lovelock, Wirtz. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Indeks

Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta

Mosahab, Rahim. Candidate, PHD. Mahamad, Osman. Ramayah, and Professor Associate. (2010). *Service Quality Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation. International Business Research Vol.3 No.4 October 2010*.

Muis, Moh. Sidik Priadana Saludin. (2009). *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta : Graha Ilmu

Pasolong, Harbani. (2012). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Makasar : Alfabeta

Pratama, Nikko Dwi. (2014). " Analisis Kepuasan Konsumen Atas Kualitas Produk DIC Jeans di Kota Bandung". Skripsi S1 Institut Manajemen Telkom: tidak diterbitkan.

Pujawan. (2010). *Riset Pemasaran Kontemporer*, Edisi Pertama . Jakarta : Salemba Empat

Riduwan, Kuncoro. (2012). *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Saghier & Nathan. (2013). *“Service Quality Dimensions and Customers Satisfactions of Bank in Egypt”*.

http://www.wbiworldconpro.com/uploads/dubai-conference-2013april/banking/1364462871_607-Niveen.pdf

Salim, Winy & Subagio, Hartono. (2013). *“Pengaruh Service Quality terhadap Customer Satisfaction Rempah Indonesia Restaurant”*.

<http://download.portalgaruda.org/article.php?article=193446&val=6507&title=Analisa%20Pengaruh%20Service%20Quality%20%20Terhadap%20Customer%20Satisfaction%20Rempah%20Indonesian%20Restaurant>

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Cetakan Ketujuh. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan ke-20. Bandung: Alfabeta.

Sunjoyo. (2013). *Aplikasi SPSS untuk Smart Riset (Program IBM SPSS 21.0)*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Greorius (2011) *Service Quality & Satisfaction* (Edisi 3). Penerbit: CV. Andi Offset Yogyakarta

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2012). *Pemasaran Strategik* (Edisi 2). Penerbit: CV. Andi Offset Yogyakarta

Tri, Juzan Hartanto. (2010). *“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan terhadap Kepuasan Nasabah (Study Kasus pada PD. BPR Bank Jogja)”*.

<http://papers.gunadarma.ac.id/index.php/mmanagement/article/viewFile/14926/14175>

Whisnu, Shanditya. (2012). *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Stasiun Kereta Api Bagian Ticketing Terhadap Kepuasan Pelanggan di Stasiun Tugu Yogyakarta Tahun 2011”*. Skripsi S1 Institut Manajemen Telkom: tidak diterbitkan.

Yuniar, Virza. (2015). *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Perusahaan Jasa EMKL Saputra Trans Abadi Cirebon”*. Skripsi S1 Institut Manajemen Telkom: tidak diterbitkan.

Zeithaml, Valerie, Bitner, Mary & Gremler, Dwayne. (2009). *Service Marketing*.
New York: The McGraw Hill Companies.