

DAFTAR PUSTAKA

- Al Rasyid, Harun (2014). *Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*. Bandung: Program Pasca Sarjana Universitas Padjajaran.
- Arikunto, Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Charles Lamb, W. et. al. (2001). *Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Durianto, Darmadi. (2014). *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Engel, James F., Blackwell, Roger D., and Miniard, Paul W. (2011). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Penerbit Binarupa Aksara.
- Ghozali, Imam. (2011). *Statistik Nonparametrik*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Hasan, Ali. (2010). *Marketing*. Yogyakarta: Media Presindo
- Kasmir. (2014). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Kevin Keller. (2013). *Marketing Management*. New York: McGraw Hill.
- Mullins, John W. et al. (2012). *Marketing Management: A Strategic Decision-Making Approach*. New York: McGraw-Hill.
- Rangkuti, Freddy. (2011). *Riset Pemasaran*. Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Riduwan (2011). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sarjono, Haryadi dan Winda Julianita. (2011). *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar Aplikasi untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- Silalahi, Ulber. (2012). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Universitas Parahyangan Press.
- Simamora, Bilson. (2004). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia. Pustaka.
- Sriwidodo, Untung dan Rully Tri Indriastuti. (2010). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* Vol. 10, No. 2, Oktober 2010 : 164 – 173.

- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suhartanto, D. (2014). *Kepuasan Pelanggan: Pengaruhnya terhadap Perilaku Konsumen Di Industri Perhotelan*. Universitas Gunadarma.
- Sujianto, Agus Eko. (2012). *Aplikasi Statistik dengan SPSS*. Jakarta: PT. Prestasi Pustaka.
- Sunyoto, Danang. (2013). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*: Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Sutisna. (2002). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, Fandi. (2013). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wahdi, Mohamad. (2011). *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Buku Seru.
- Yamit, Zulian. (2011). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.