

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, Garry & Philip Kotler. (2010). *Principles of Marketing*. Unites States of America: Person.
- Kotler, Philip & keller, Kevin Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13 Jilid 1 & 2). Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C, Wrizth, J., & Mussy, J. (2010). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Lucas, Robert. (2012). *Customer Service*. Newyork: McGRAW.HILL.
- Rangkuti, Freddy. (2006). *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Riduwan (2010). *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Cetakan ke-4. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan (2012). *Belajar Mudah Penelitian*. Cetakan ke-8. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management*. Yogyakarta: Andi.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., & Gremler, D. (2009). *Service Marketing*. Newyork: McGRAW.HILL.

Internet:

www.bri.co.id

Skripsi:

Fitri Hardianasti Arham (20012). Tinjauan Penerapan Kualitas Pelayanan Menurut Konsep TERRA Dalam Meningkatkan kepuasan Pelanggan KFC Store Merdeka Bandung. Tidak diterbitkan.