**DAFTAR PUSTAKA**

Admaja Kusuma. 2010. *Metodologi Bagi Penelitian Bisnis dan Sosial*. Jakarta; Erlangga.

Arikunto Surasmi. 2010. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta; Erlangga.

Astutik Dwi Lya dan Asyik Nur Fadjrih. 2009. Faktor Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Automatic Taller Machine (ATM) Bersama Pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Surabaya. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Volume 3 Nomor 3*. Hal 225 – 237

Creswell, Williamson, 2012. *Metodologi Penelitian*. Edisi Indonesia. Jakarta; Erlangga.

Gasparsz, Vincent. 1997. *Basic of Marketing. Third Editions*. Prentice-Hall, Person.

Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20, Edisi 4*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Griffin, Albert. 2005. *Loyalty (Approach and Treatment)*. McGraw-Hill, Irwin.

Hair, Jr, Joseph, William, C, Black, Barry J Babin dan Rolph F Anderson. 2010. *Multivariate Data Analysis*. Mc Graw-Hill, Irwin.

Hermanto. 2016. Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan PT PLN (Persero) Cabang Kota Pekanbaru. *E-Journal Mahasiswa Jurusan Manajemen Universitas Negeri Riau*.

Kartajaya, Hermawan 2005, *Positioning, Differensiasi, Brand*, Jakarta; Penerbit PT Gramedia Pustaka.

Kotler, Philips dan Kevin Keller. 2009. *Marketing 11th* McGrawhill. Newyork. USA.

Khurniyah Hildah, A Amidah Amrawaty dan Muh Aninawar. 2013. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Rumah Potong Ayam PT Ciomas Adisatwa Maros Sulawesi Selatan. *Jurnal Teknologi Terapan Volume 5 Nomor 1 Juli 2016.*

Maesarini Indah Wahyu dan Fauzi Rizky Ramdani. 2015. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan KRL Sistem Computer Line (Studi Kasus Pada PT Kereta Api Commuter Jabotabek). *Jurnal Manajemen dan Akuntansi. Universitas Brawijaya, Malang.*

Mas’ud. 2009. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Apotek Kimia Farma Jakarta Menggunakan Model Serqual (Studi Kasus Pada Tiga Apotek). *Majalah Ilmu Kefarmasian Vol VI No 2 Agustus 2009 Hal 56 – 74*

Ridwan, Hernanto, dan Jualian. 2016. Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Rumah Sakit Pemerintah di Daerah di Kota Bogor. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Volume 12 Nomo 2.*

Rangkuti, Freddy. 2011. *Analisis Kepuasan Pelanggan (Aplikasi Kasus)*. Jakarta; Gramedia Pustaka.

Riduwan. 2010. Belajar Mudah Penelitian untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula. Bandung: Alfabeta Rosdakarya

Sugiyono. 2008. *Metodologi Penelitian (Teori dan Aplikasi Pendekatan).* Jakarta; Salemba Empat.

Supranto, J. 2008. *Analisis Riset Kepuasan Konsumen Cetakan IV*. Jakarta; Gramedia Pustaka.

Sumarwan Ujang, Darmadi Durianto, Toni Sitinjak, dan Hendaratmo. 2010. *Marketing Strategic*. Yogyakarta; BPFE.

Syarizal, Chaniago, Syafei dan Ridwan Mahdulu. 2013. Perkembangan Nasabah Prioritas Pada Bank Swasta Konvensional di Indonesia. *Banking Magazine Indonesia Edisi Nov 2013.*

Tjiptono, Fandy. 2010. *Service Quality Edisi IV*. Jakarta; Salemba Empat.

Wahyuni, Sri. 2013. Analisis Kepuasan Pelanggan. Jur*nal Ekonomi dan Bisnis Volume 5 Nomor 2*. Jakarta; Universitas Gunadarma.

Yuliarni, Ni Nyoman dan Riyasa Putri. 2007. Analisis Faktor Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Buletin Studi Ekonomi Volume 12 Nomor 1 Tahun 2007*