

## DAFTAR PUSTAKA

- Arief. 2007. Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan. Malang :Bayu media Publishing.
- Dianto, Angga Rahmat. 2014. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di *The Body Art Fitness & Aerobic* Surabaya. *Jurnal Kesehatan Olahraga Volume 02 Nomor 02 Tahun 2014*, 225 – 236
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Bisnis Multivariate dengan Program SPSS Edisi 5*. Semarang: Badan Universitas Diponegoro.
- Harmelina, Henny Indrawati dan Rina Selva Johan. 2015. Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Atas Pelayanan Pada PT. Bank negara indonesia (Persero) Tbk. Cabang Pekanbaru. *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Riau*
- Istijanto. 2005. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Kartikasari, Herlin Dwi. 2013. Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Importance Performance Analysis* Dan Penggunaan Grafik  $T^2$  Hotelling Untuk Pengendalian Kualitas Jasa (Studi Kasus di BRI Unit Wlingi Kantor Cabang Blitar). *Jurnal Program Studi Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Negeri Malang*
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi 13, Jilid 2. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 11). Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (12th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Lesmana, Andi. 2006. Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Mandiri (Persero) TBK Di Bagian Retail & Consumer Risk Group. *Jurnal Magister Manajemen, Universitas Gunadarma*
- Lupiyoadi, Rambat. 2010. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Ke 3 Jakarta : Salemba Empat
- Lupiyoadi, R. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Margaretha, 2003. Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi. Penerbit Mandar Maju, Jakarta.
- Metayunika, Vidya. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty) Terhadap Kepuasan Konsumen. Skripsi. Universitas Diponegoro. Semarang

- Sarwono, Jonathan. 2012. *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif (Menggunakan Prosedur SPSS) Tuntutan Praktis Dalam Menyusun Skripsi*. Jakarta : Elex Media Komputindo
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods For Business. Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat
- Sunyoto. (2013). *Dasar Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Swastha, B. (2010). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 3. Andi. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi III. Yogyakarta : Andi
- Zoeldhan, Raden. 2012. *Pengertian Pelayanan*. Jakarta : Salemba Empat