

## DAFTAR PUSTAKA

- \_\_\_\_\_. dan Gregorius, Candra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta :Andi.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi
- \_\_\_\_\_. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- \_\_\_\_\_. 2011. *Service,Quality & statisfacion Edisi Ketiga*. Yogyakarta : Andi.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Pemasaran Strategik Edisi Kedua*. Yogyakarta : Andi.
- Afrilia. 2013. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat KCP Metro*. Universitas Lampung.
- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi Bandung: Alfabeta.
- Assauri Sofjan. 2010. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : PT RajaGrafindo Persada
- Assauri Sofjan. 2011. *Manajemen Pemasaran Dasar Konsep dan Strategi*, Jakarta : PT RajaGrafindo Persada
- Donni, Juni Priansa, 2017. *Perilaku Konsumen dalam persaingan bisnis kontrnporer*. Bandung : Penerbit Alfabeta
- Fajar arif wibowo. 2014. *Evaluasi kinerja pelayanan berbasis kualitas layanan Bank BRI Unit Pleret*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono. 2004. *Perspektif Management dan Pemasaran Komponen* . Yogyakarta : Andi
- Fandy, Tjiptono. Dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & Statisfacion*. Yogyakarta ; Andi
- Freddy Rangkuti. 2006. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Freddy, Rangkuti 2004. *The Power Of Brand*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Gitosudarmo Indriyo. 2014. Manajemen Pemasaran, Edisi II- Yogyakarta: BPFE hal 146
- J.Supranto. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikan Pangsa Pasar. Jakarta : Rineka Cipta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Bebas.Jilid 1. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi 12. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip. 2007. Manajemen Pemasaran, I dan II, TerjemahanHendra Teguh. Jakarta : PT Prenhalindo.
- Lupiyoadi, Rambat. 2008. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 2. Jakarta : Salemba Empat.
- Muhammad arif fadillah. 2012. Analisis kinerja perusahaan dilihat dari kepuasan pelanggan pada perusahaan kontraktor telekomunikasi dengan menggunakan pendekatan metode B2B dan *servqual* dan *Importance Performance Analysis* Universitas Indonesia.
- Santoso, Suryo B dan Astuti, Herni J. 2003. Analisis Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Kepuasan Nasabah Pada BMT (Baitul Maal Wattamwil) Khasanah di Purwokerto. Hasil Penelitian LPPM Universitas Muhammadiyah, Purwokerto.
- Suwarto. 2018. *Aplikasi Komputer Bisnis Analisis Data SPSS & Jalur SEM*.
- Tim penyusun pedoman karya tulis. 2015. Pedoman penulisan karya ilmiah (PPKI). Universitas Muhammadiyah Metro.