

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta
- Brady, Michael K., & J. Joseph Cronin Jr, *Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach*, *The Journal of Marketing*, Vol. 65, No. 3 (Jul., 2001), pp. 34-49
- Caruana, Albert, Arthur H. Money & Pierre R. Berthon, 2000, *Service quality and Satisfaction - The Moderating Role of Value*, *European Journal of Marketing*, Vol. 34(11/12), p. 1338-1352
- Bramson, Robert, 2005, *Customer Loyalty*, Prestasi Pustaka, Jakarta
- Dimiyati, Mohammad, 2008, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Serta Loyalitas Nasabah Debitur Kredit Usaha Kecil Perbankan di Kabupaten Jember*, Disertasi, Universitas Airlangga
- Ghozali, Imam, 2005, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Gronroos, Christian, 1990, *Service Management: A Management Focus for Service Competition*, *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 1 Iss: 1, pp.6 - 14
-, 2000, *Service Management and Marketing: A Moment of Truth*, Maxwell Macmillan International, Singapore
- Hair, Joseph F. Jr, William C. Black, Rolph E. Anderson, dan Ronald L. Tatham, 1995, *Multivariate Data Analysis*, Fourth ed., Prentice Hall, New Jersey
- Handayani, Istiqomah, 2013, *Analisis Pengaruh Kualitas Teknis, Kualitas Fungsional dan Citra Instansi Terhadap Kepuasan Satuan Kerja Pengguna Jasa Seksi Pengelolaan Kekayaan Negara (KPKNL) Jambi*, *Jurnal Dinamika Manajemen*, Vol.1, No.1, Januari-April 2013, p. 30 - 47
- Hoffman, K. Douglas, & John E. G. Bateson, 2008, *Service Marketing, Concepts, Strategies & Cases*, Nelson Education, Ltd., Canada
- Kang, Gi-Du, and Jeffrey James, 2004, *Service Quality Dimensions : An Examination of Gronroos's Service Quality Model*, Emerald Group Publishing Limited, Volume 14, Number 4, p. 266-277

- Kotler, Philip, 2009, *Manajemen Pemasaran*, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Kuncoro, Mudrajad, 2003, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua, Salemba Empat, Jakarta
- Priyatno, Duwi, 2011, *Buku Saku Analisis Statistik Data SPSS*, Mediakom, Yogyakarta
- Putra, Junardi Dwi Praja, 2014, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Cabang Rengat*, Sripsi, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
- Rangkuti, Freddy, 2002, *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy – Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Santoso, Singgih, 2002, *Menguasai Statistik di Era Informasi dengan SPSS 15*, PT. Elek Media Komputindo, Jakarta
- Sarwono, Jonathan, 2009, *Statistik Itu Mudah, Panduan Lengkap Untuk Belajar Komputasi Statistik Menggunakan SPSS 16*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, CV. Alfabeta, Bandung
- Swastha, Basu, & Handoko, T. Hani, 2000, *Manajemen Pemasaran : Analisa Perilaku Konsumen*, Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, 2004, *Pemasaran Jasa*, Bayumedia Publishing, Malang
- Umar, Husein, 2008, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Edisi Kedua, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Widyaratna, Theresia, Danny, & Filicia Chandra, 2001, *Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen terhadap Tingkat Penjualan di Warung Bu Kris (Studi Kasus pada Ayam Penyet sebagai Menu Unggulan Warung BuKris)*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 3, No. 2, September 2001, p. 85 – 95
- Wijaya, Tony, 2009, *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*, Universitas Atma Jaya, Yogyakarta