

## Daftar Pustaka

- Akhtar Jinea.2011.”Determinants of Service Quality and Their Relationship With Behavioural Outcomes : Empiral Study of The Private Comerical Banks in Bangladesh”.International Journal of Business and Management,Vol.6, No.11, November 2011 hal 146-156
- Gronroos Christian.1990.” A Service Quality Model and Its Marketing Implications”.European journal of Marketing, vol.18 no.4,1990 hal 36-44
- Handayani Istiqomah.2013.“Analisis Pengaruh *Kualitas Teknis, Kualitas Fungsional Dan Citra Instansi* Terhadap Kepuasan Satuan Kerja Pengguna Jasa Seksi Pengelolaan KekayaanNegara (Kpkn) Jambi”. **Jurnal dinamika Manajemen** , Vol. 1 , No. 1 Januari-April 2013 ,hal 30-47
- Hasan,Ali.2014.Marketing dan Kasus-kasus.Yogyakarta: Pusaka Abadi  
[Http://www.samsung.com/id/support/](http://www.samsung.com/id/support/)
- Hidayat Cecep dan Pritha Putri W .2010. “Pengaruh *Kualitas Layanan* dan Produk Terhadap Citra Perusahaan dan Loyalitas Nasabah”.**Jurnal Manajemen**, Vol 1, No. 2 Februari 2010 hal.95-102.
- Irawan Bambang.2012.”Dimensi Kualitas Layanan: Konsep dan Perkembangannya”.Jurnal ISEI Jember ,Vol.2 No.1, april 2012 ( <https://www.scribd.com/doc/93225927/Dimensi-Kualitas-Layanan-Konsep-dan-Perkembangannya#scribd>) diakses tanggal 27 januari 2015
- Kang Gi-Du.2005. “The Hirarchical Structure of Serive Quality : Integration of Technical and Functional Quality“. Jurnal Managing Service Quality, vol.16 no.1, 2006 hal.37-50
- Kotler Philip dan Kevin Kane Keller .2008.*Manajemen Pemasaran* (Edisi ketiga belas). Alih Bahasa : Bob Sabran, MM .Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro dan Riduwan.2007.*Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur* . CV Alfabeta, Bandung.
- Mahani Sonya. 2010. “Analisis Pengaruh *Kualitas Pelayanan* Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pembayaran Rekening Listrik ( Studi Pada Unit Pelayanan Pelanggan Semarang Barat )”. Semarang : Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Normasari Selvy, Srikandi Kumadji dan Andriani K. 2013.“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan, dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada tamu pelanggan yang menginap di Hotel Pelangi Malang)“. Jurnal Administrasi Bisnis Vol.6 no.2, desember 2013 hal.1-7

- Parasuraman.1985."A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication For Future research".*Journal of Marketing*, vol.49 no.4, 1985 hal 41-50
- Priyatno, Dwi.2010. *Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS*.Jakarta : PT.Buku Seru
- Purnomo Slamet.2015."Analisis Pengaruh Promosi Kualitas Produk dan Brand Image Motor Matic Merek Honda Terhadap Keputusan Pembelian".Pontianak : Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura (Skripsi Tidak Dipublikasikan)
- Ratih Hardiyati.2010."Analisis Pengaruh *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen* Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun The Pagilaran".Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Solihin Zamil .2015. "Pengaruh Perceived Quality dan Etnosentrisme Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Produk J.CO Donuts and Coffee dikota Pontianak": skripsi tidak dipublikasikan.Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura.Pontianak
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta CV. Bandung.
- Tjiptono Fandy.2014.*Pemasaran Jasa*.Yogyakarta : CV Andi Offset
- Wicaksono Satrio Ary .2005. "Persepsi *Kualitas Layanan* Advokat Terhadap Kepuasan Klien dan Dampaknya Pada Preferensi Rekomendasi Klien"  
**Jurnal Ekonomi Perusahaan** , Vol 12,- No.3 September 2005.  
(<http://www.thewicaksonos.info/pengaruh-persepsi-kualitas-layanan-terhadap-kepuasan-klien-dan-dampaknya-pada-preferensi-rekomendasi-klien-2.html>) diakses pada tanggal 03 februari 2015
- Wijaya Tony . 2011. *Manajemen Kualitas Jasa* . Jakarta : PT. Indeks
- Yong Lam Sie dan Dr Jamil Bojei .2011. "Effects Of *Technical Quality, Functional Quality and Satisfaction* on Trust". Malaysia : Universiti Teuku Abdul Rahman dan Universiti Putra.