

DAFTAR PUSTAKA

- Amir, M. Taufik. 2005. *Dinamika pemasaran*. PT Raja Grafi Persada: Jakarta
- Atmawati Rustika dan Wahyudin M.2004. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Department Store Grand Mall. *Jurnal ekonomi manajemen sumber daya*. (online). Vol 5. No 1 (<http://www.fe.um.ac.id>) diakses 25 februari 2018
- Azwar,A.1996. Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi Ketiga. PT.Binarupa Aksara:Jakarta
- Azwar,S.2007.*Metode Penelitian*.Pustaka Pelajar: Yogyakarta
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*.Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Hastono, Sutanto Priyo.2006.*Analisis Multivariate*. FKM UI:Jakarta
- Indrawati, Aniek. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis*. (Online). Vol. 16. No.1. (<http://www.fe.um.ac.id>). diakses 27 februari 2018
- Kotler, Philip., dan Kevin Lane Keller. 2002. *Manajemen Pemasaran*. PT Prenhallindo: Jakarta
- . 2008. *Manajemen Pemasaran edisi 12 jilid 1*.PT Indeks: Jakarta
- . 2009. *Manajemen Pemasaran edisi 13 jilid 1*.Erlangga: Jakarta
- Kuncoro, Mudrajad. 2007. *Metode Kuantitatif*. Unit penerbit dan percetakan (UPP) STIM YKPN: Yogyakarta
- Kuswanto adi. 2009. Pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan nasabah. *Jurnal ekonomi bisnis*. (online). Vol 14. No 2 (kuswanto@staff.gunadarma.ac.id)
- Martono Nanang.2010.*Metode Penelitian Kuantitatif(analisis isi dan analisis data sekunder)*.PT Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Notoatmodjo Soekidjo.2007.*Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni*.Rineke Cipta: Jakarta

- Nugroho, Yohanes Anton. 2011. *It's Easy Olah Data Dengan SPSS*. PT Skripta Media Creative: Klaten
- Nursalam. 2014. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Salemba Medika: Jakarta
- Quyet Tran Van , et al, 2015. Service Quality Effect on Customer Satisfaction in Banking industry. *International Journal Of U-and-E-Service.Science and Technology*. (online). Vol 8. No 8. (<http://dx.doi.org/10.14257/ijunesst>) diakses 1 maret 2018
- Ratnasari, Ririn Tri., dan Mastuti H Aksa. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Ghalia Indonesia: Bogor
- Rizan Muhammad dan Andika Fajar. 2011. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (survey pelanggan Suzuki, dealer fatmawati, Jakarta selatan. *Jurnal riset manajemen sains Indonesia (JRMSI)*. (online). Vol 2. No 1. (dr_rizan@yahoo.com)
- Sanusi, Anwar. 2012. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba empat: Jakarta
- Sekaran, Uma. 2011. *Research Methods For Business (Metodologi Penelitian Untuk Bisnis)*. Salemba empat
- Sugiyono. 2008. *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta: Bandung
- . 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. CV Alfabeta: Bandung
- . 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. CV Alfabeta: Bandung
- . 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. CV Alfabeta: Bandung
- Suparyanto, Rosad. 2015. *Manajemen Pemasaran*. in media: Bogor
- Taiwo Ayankunle Adegbite, et al. 2011. *Service Quality and Customer Satisfaction in a Telecommunication Service Provider*. *International Conference on Financial Management and Economics*. (online). Vol 11 (<http://www.>) diakses 10 maret 2018
- Tjiptono, Fandy., dan Gregorius Chandra. 2011. *Service Quality dan Satisfaction*. CV Andi Offset: Yogyakarta
- Umar, Husein. 2005. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta

. 2003. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen jasa*. Ghalia Indonesia:Jakarta

. 2008. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen jasa*. Ghalia Indonesia:Jakarta

Woodruff dan Gardial.2007.*Practical – people Oriented Prespective*.Mc Graw Hill: Kanada

Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo.2002. *service marketing*.McGraw Hill Inc, Int'I

