

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian*. Semarang:Rineka Cipta. Semarang.
- Dewi, Yasa dan Sukaatmadja, 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT. BPR Hoki Di Kabupaten Tabanan.
- Wendha, Rahyuda dan Suasana. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia di Denpasar.
- Djarwanto PS dan Pangestu Subagyo.2005. *Statistik Induktif*, Edisi 4.Yogyakarta: BPFE.
- Ghozali, 2002. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Universitas Semarang. Indonesia.
- Hasan, Ali. 2002. Marketing. Edisi Baru. Yogyakarta; Med Press.
- Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang.2002. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Cetakan Ke-2. Yogyakarta:BPFE.
- Kotler, Philip.2002. *Dasar-dasar Pemasaran Edisi Keduabelas*. Jakarta:Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*, Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution, M.N. 2004. Manajemen Jasa Terpadu: Total Service Management. PT. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, Penerbit Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sabihaini., 2002, *Analisis Konsekuensi Keperilakuan Kualitas Layanan: Suatu Penelitian Empiris*, Usahawan, No. 02, Februari.
- Singgih, Santoso. 2001. Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik, Penerbit PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Suparmoko M., 2002, *Penelitian Praktis (Untuk Ilmu-Ilmu Sosial, Ekonomi dan Bisnis)*, Edisi Keempat Cetakan Pertama, Fakultas Ekonomi UGM, Yogyakarta,
- Supranto, J. 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineke Cipta, Jakarta
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Yanto, Diana Anastasia. 2004. *Marketing Scales*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy, 2002, *Strategi Bisnis*, Edisi Pertama. Penerbit Andi, Yogyakarta.

Umar, Husein.2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama.