

## DAFTAR PUSTAKA

- Apriani, Munica, 2011. "Analisis Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Mereferensikan (Studi kasus pada konsumen jasa pelayanan cuci sepeda motor dan mobil *Star Clean* di Semarang). Universitas Diponegoro Semarang.
- Danang Sunyoto, 2013. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: Refika Adintama.
- Fitriani, Apriliana, 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Syariah KCP Rawamangun". Skripsi S1 Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- <http://eprints.undip.ac.id/29246/1/Skripsi002.pdf> (diakses Jumat, 18 Maret 2016).
- Juwandi, Hendy Irawan. 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Erlangga. Jakarta.
- Kasmir, 2008. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Kotler, Phillip, 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Mursito, Bambang, 2010. "Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pelanggan Air Pada Perusahaan Daerah Air Minum Sukoharjo". Univeristas Muhammadiyah Surakarta.
- Nani, Supardi, dkk, 2014. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Bank SinarMas Cabang Gorontalo". Universitas Negeri Gorontalo.
- Parasuraman, dkk, 2006. *SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. skripsi-manajemen.blogspot.co.id/2011/02/faktor-faktor-yang-mempengaruhi.html?m=1 (diakses Kamis, 17 Maret 2016).
- Sholihah, Siti, 2010. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toserba Luwes Di Kabupaten Wonogiri". Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sisdiknas, 2003. *Undang-Undang Sisdiknas*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sisdiknas, 2012. *Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta: Sinar Grafika.

- Skripsi-manajemen.blogspot.co.id/2011/03/faktor-faktor-mempengaruhi-kepuasan-konsumen.html?m=1 (diakses Jumat, 18 Maret 2016).
- Sudjana, 2007. *Metode kuantitatif Dan kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sudjana, 2010, *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarni, Murti, 2002. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Susanti, Devi. 2011. Pengaruh Persepsi Siswa Mengenai Keterampilan Mengajar Guru Dan Motivasi Belajar Terhadap Prestasi Belajar Akuntansi Bagi Siswa Kelas XI MAN Salatiga Tahun Ajaran Akademik 2010/2011.
- Tjiptono, 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta. Liberty Yogyakarta.
- Tjiptono, 2007. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia. Malang.