

DAFTAR PUSTAKA

- Ascarintya, Praveda. 2011. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Debitur PT. BPRSatria Pertiwi Semarang)". *Skripsi*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Khasanah, I dan Octarina, D P. 2010. Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen RS St. Elisabeth Semarang. *Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro*. Vol. 12 No. 2. Februari 2010.
- Kotler, Philip. 1997. "Marketing management analysis, planning implementation and control". 9th Edition. Prentice-Hall, New Jersey.
- Manullang, Ida, 2008. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines Di Bandara Polonia Medan". Tesis. Medan: Universitas Sumatra Utara.
- Mohsin, Muhammad. Dkk. 2013. Impact of Service Quality on Customers' Satisfaction: A Study from Service Sector especially Private Colleges of Faisalabad, Punjab, Pakistan. *International Journal of Scientific and Research Publications*. Volume 3, Issue 5.
- Normasari, Selvy, dkk. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan, dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 6 No. 2. Desember 2013.
- Oktafani, Farah dan Reza, D S P. 2014. "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa lapangan futsal (studi kasus pada IFI Futsal Bandung)". *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom*. September 2014.
- Parasuraman, A, Leonard L. Berry, and Valarie A. Zeithaml. 1990. "Guidelines for Conducting Service Quality Research, "Marketing Research, Vol 2, No 4
- Putri, Rizky L dan Fajrianti. 2012. "Pengaruh Reputasi Negara Asal (Country Of Origin Reputation) Terhadap Kepercayaan (Trust) Pada Pembeli Produk Elektronik Merek Changhong China". *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*. Vol. 1 No. 02
- Saidani, Basrah dan Samsul Arifin. 2012. "Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli pada Ranch Market". *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*. Vol. 3 No. 1. 2012.

- Sanjuq, Ghalib. 2014. The Impact of Service Quality Delivery on Customer Satisfaction in the Banking Sector in Riyadh, Saudi Arabia. *International Journal of Business Administration*. Vol. 5, No. 4
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods For Business*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sutrisni. 2010. “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Desain Produk, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indosat Im3 Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang”. *Skripsi*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.