

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani Dewi, Rosinta Febrinas.2010.Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi. Vol 17 No 2 ISSN 0854-3844
- Buchari Alma. 2007, *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Bandung : CV. Alfabeta
- Dibyantoro, Alhushori, Rini Gustriani.2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Tabungan BTN Negara. Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (JENIUS). Vol 2 No 13 SEPT 2012
- Esa Muhammad Nurbuat, Putiri Bhuana Katili dan Faula Arina.2013. Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen LP3G Menggunakan Structural Equation Modelling. Jurnal Teknik Industri. Vol 1 No 1 ISSN 2302-495X
- Kotler Philips dan K.L. Keller.2008. Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jilid 1. Alih Bahasa Benyamin Molan. Penerbit Jakarta : PT Indeks.
- Lovelock Christoper H dan Lauren K Wright.2007.Manajemen Pemasaran Jasa. Alih Bahasa Agus Widyanoro Penerbit Jakarta : PT Macanan Jaya Cemerlang.
- Rinda Nariswari dan Nur Iriawan. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan *Flexi Mobile Broadband* di Wilayah Surabaya dengan Pendekatan SEM Bayesian. Jurnal Sains dan Seni ITS Vol 1 No 1 ISSN 2302-928X
- Tjiptono Fandy.2012.Pemasaran Jasa. Penerbit Yogyakarta : CV Andi Offset