

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Alma, Buchari. (2011). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung. Alfabeta.
- Cooper, Donald R., dan Pamela S. Schindler. (2006). *Metode Riset Bisnis Volume 2*. Jakarta. Media Global Edukasi
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2012). *Marketing Management (14th ed.)*. New Jersey. Prentice Hall.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran 1*. Edisi Ketigabelas. Jakarta. Erlangga.
- Sanusi, Anwar. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Malang. Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. (2006). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis, Buku 2 Edisi 4*. Jakarta. Salemba Empat.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta. ANDI.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta. ANDI.
- Widyoko, Eko Putro. (2012). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Wijaya, Tony. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta. Indeks.

Jurnal

Ahmad Guspul, Awaludin Ahmad. (2014). *Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah Pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah di Wonosobo*. Indonesia. Retrived from Jurnal PPKM III-ISSN 2354-869X, Juli 2014.

Anantha Raj A. Arokiasamy, Dr. Abdulghanikanesanbin Abdullah. (2013). *Service Quality and Customer Satisfaction in The cellular Telecommunication Service Provider in Malaysia*. Malaysia. Retrived from Journal of Arts, Science & Commerce-ISSN 2231-4172 Volume 4, April 2013.

Asst. Prof. Erkan Saglik, Asst. Prof. Ali Caglar Gulluce. (2014). *Service Quality and Customer Satisfaction Relationship: A Research In Erzurum Ataturk University Refectory*. Turkiye. Retrived from Journal of Contenporaty Research, Januari 2014.

Dene Herwanto, Zulfa Fitri Ikat Rinasari, Euis Nina Saparina yuliani. (2013). *Integretion of Service Quality And Importance Performance Analysis Method Improving Service Quality at SMK Plus Laboratorium Indonesia Karawang*. Indonesia. Retrived from Journal of Engineering and Applied Sciences-ISSN 2305-8269 Volume 2, Maret 2013

Dwi Aryani, Febrina Rosinta. (2010). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Indonesia. Retrived from Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi-ISSN 0854-3844 Volume 17, Agustus 2010.

Gusti Ayu Putu Kusuma Dewi, Ni Nyoman Kertiyasa, Putu Gede Sukaatmdja. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas*

Nasabah PT. BPR Hoki di Kabupaten Tabanan. Indonesia. Retrived from E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 2014-ISSN: 2337-3067, 2014.

Hossein Vazifeh Doost, Azadeh Ashrafi. (2014). *Relationship of Online Service Quality With Customer Satisfaction in Internet Banking Case Study: Pasargad Bank.* Iran. Retrived from Journal of Economy, Management and Sciences-ISSN 2306-7276, Januari 2014.

Marlin Yuvina Tileng, Wiranto Herry Utomo, Rudi Latuperissa. (2013). *Analysis of Service Quality Using SERVQUAL Method and Importance Performance Analysis in Population Department, Tomohon City.* Indonesia. Retrived from Journal of Computer Applications, Mei 2013.

Melfa Yola, Duwi Budianto (2013). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk Pada Super Market Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis.* Indonesia. Retrived from Jurnal Optimisasi Sistem Industri-ISSN 2088-4842, Mei 2013.

Valdo J. Umboh, Silvy L. Mandey. (2014). *Analisis Kualitas Jasa Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Teling.* Indonesia. Retrived from Jurnal EMBA-ISSN 2303-1174 Volume 2, September 2014.

Skripsi

Angelica Tiolena Siahaan, Tri Indra Wijaksana. (2014). *Analisis Kepuasan Pelanggan atas Kualitas Layanan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Bandung.* Bandung. Skripsi pada Universitas Telkom.

Rida Kurnia, Dadang Iskandar. (2014). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Listrik PLN Rayon Baleendah.* Bandung. Skripsi Universitas Telkom.

Septa, Aulia. (2014). *Analisis Kepuasan Pelanggan atas Kualitas Pelayanan (Studi pada X-Trans PT. Bintara Titian Kencana Bandung*. Bandung. Skripsi Universitas Telkom.

Sulasti, Nuraini. (2014). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Telekomedia Bandung Berdasarkan Dimensi Kualitas Jasa*. Bandung. Skripsi pada Universitas Telkom.

Susandy, Zaenuddin. (2014). *Analisis kepuasan Pelanggan Berdasarkan Service Quality dan Importance Performance Matrix*. Bandung. Skripsi pada Universitas Telkom.

Internet

<http://www.disparbud.jabarprov.go.id> (Diakses pada tanggal 16 April 2015 pukul 23:11 WIB)