

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2011. *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa*, Cetakan ke 9. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aryani, Dwi. 2012. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. e.Journal Universitas Indonesia.
- Assauria, Sofjan. 2012. *Strategic Marketing*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Budiasih, Yanti. 2012. *Statistik Deskriptif Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Tangerang: Jelajah Nusantara.
- Farisky, Tazauna B.P. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Anggota Dan Calon Anggota Koperasi Simpan Pinjam Jasa Cabang Purwokerto*. eJournal Universitas Negeri Semarang.
- Fauziah, Nila. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Skripsi Sarjana pada Universitas Muhamadiyah: tidak diterbitkan.
- Fitriyani, Nuni. 2009. *Usulan Perbaikan Customer Service PT. Tiki JNE Bandung Dengan Model Servqual dari Parasuraman*. Skripsi Sarjana pada Institut Manajemen Telkom Bandung: tidak diterbitkan.
- Hidayat, Rachmad. 2011. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Bank Mandiri*. Skripsi Sarjana pada Universitas Petra: tidak diterbitkan.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Christopher H. dan Wright Lauren K, (Terjemahan Agus Widyanoro) 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks.

Subaidi. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Usaha Jasa Internet "Zaisya Net" di Malang*. Skripsi Sarjana pada Universitas Islam Negeri Malang: tidak diterbitkan.

Sugiono. 2012. *Metode Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Zeithaml, Valarie, Bitner, Mary & Gremler, Dwayne. 2009. *Service Marketing*. New York: The McGraw Hill Companies.

<http://www.detik.com>

<http://www.kompas.com>