



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

DAFTAR PUSTAKA

- Gronroos. (1982). Service Quality Delivery and Its Impact on Customer Satisfaction in the Banking Sector in Malaysia. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, Vol. 1, No. 4, 399.
- Kotler, P. &. (2007). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid I*. Jakarta: Indeks-Prentice Hall.
- Kotler, P. &. (2008). *Prinsip-prinsip pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, P. d. (2011). *Manajemen Pemasaran Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa : Berbasis Kompetensi Edisi 3*. . Penerbit Salemba.
- Parasuraman. (1988). A Conceptual Study on the Relationship between Service Quality towards Customer Satisfaction: Servqual and Gronroos's Service Quality Model Perspective. *Asian Social Science*; Vol. 8, No. 13, 202.
- Payne. (2007). PENGARUH DIMENSI SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION SERTA PENGARUH CUSTOMER SATISFACTION DAN TRUST TERHADAP CUSTOMER LOYALTY BCA DI SURABAYA. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol.1 No.1*, 3.
- Thamrin & Francis. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, F. a. (2011). *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. Y. (2004). *Marketing Scales*. Yogyakarta: Andi.