

DAFTAR PUSTAKA

- Alexander Aloysius¹ & Kasmiruddin, 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas nasabah Pada Tabungan Btn Batara (Kasus: PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Cabang Medan). JOM FISIP Vol. 2 No. 2 - Oktober 2015. FISIP Universitas Riau.
- Al-Gifari, 2011. Analisis Regresi: Teori, Kasus dan Solusi, Edisi Kedua, BPFE. Yogyakarta.
- Assegaf, 2014. Mengukur Kepuasan Pelanggan, PPM, Jakarta.
- Ellys Cornelia S., Nancy Veronica S. Endo Wijaya Kartika dan Thomas S. Kaihatu. 2013. Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Laundry 5asec Surabaya. Jurnal manajemen perhotelan, vol. 4, no. 2, September 2013: 45-57. Universitas Kristen Petra. Surabaya.
- Griffin, Jill. 2014. Customer Loyalty-How to Earn it, How to keep it, Graw Hill, Kentucky.
- Griselda dan Pandjaitan, 2012. Prinsip Pemasaran, Erlangga, Jakarta.
- Hadiati, 2013. Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi Pertama, BPFE. Yogyakarta.
- Indriantoro Nur dan Bambang Supomo, 2014. Metode Penelitian Bisnis, Edisi Pertama, BPFE. Yogyakarta.
- Kotler, Philip, 2014. Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium terjemahan, PT Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2012. Strategi Pemasaran, Edisi terjemahan, PT Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2012. Manajemen Pemasaran. PT.Pretalindo, Jakarta.
- Lovelock, Christopher H. dan Lauren K. Wright. 2012. Manajemen Pemasaran Jasa, Alih bahasa Agus Widyantoro dan tim. Indeks. Jakarta.
- Mudrajad Kuncoro, 2014. Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi, UPP AMP YKPN, Yogyakarta.
- Muhamad Azmi Abdurochman, Ratih Tresnati, Dede.R.Oktini. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Green Cake dan Coffee Bandung). Presiding Penelitian SPeSIA 2015. Universitas Islam Bandung.

- Parasuraman, A., Berry, L.L., Zeithaml, V.A., 2012, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations*, The Free Press, New York.
- Purbayu Budi Santoso, 2012. *Statistika Deskriptif dalam Bidang ekonomi dan Niaga*. Erlangga. Jakarta.
- Rao, Purba, 2011. *usaha menciptakan Kepuasan Karyawan*, Managemen. pressindo, Jakarta.
- Setiawan Bambang, 2014. *Metode Survey Untuk Komunikasi*, PAU Studi Sosial Universitas Gajah Mada. Yogyakarta.
- Soeyadi, 2011. *Pedoman Penelitian Kinerja Rumah Sakit Umum*, Ketiga Bina, Jakarta.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Bisnis, Cetakan Pertama*, CV Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono Fandi dan Anastasia Diana, 2014. *Total Quality Management*, Edisi Ketiga, Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono Fandy, 2012. *Strategi Pemasaran*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono Fandy. 2013. *Manajemen Jasa*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Umar Husein, 2012. *Riset Pemasaran dan Perilaku nasabah*, PT Gramedia Pustaka Utama dan JBRC. Jakarta.
- Undang-Undang No.10 Tahun 2012 tentang perbankan. Jakarta.
- Zeithamel, V., Parasuraman, A., Berry, L 2012. *Delevery Quality ervice Balancing Customer Perception And Expection*, USA: Free Press Collier Macmilan Publisher.
- Zeithaml, Bitner and Gremier, 2011. *Service Marketing*. fourth edition. Prentice Hall; exclusive right by Mc Graw. Hill