**DAFTAR PUSTAKA**

Asnawi Dkk, *Metodelogi Riset Managemen Pemasaran,* Malang : UIN Maliki Pres, 2009

Burhan, Bughin, *Metodelogi Penelitian Kualitatif Komunikasi Ekonomi dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu liannya,* Jakarta : kencana Prenada Media Grup,2005

Daryanto, Setyobudi Ismanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima,*  Yogyakarta: Gava Media, 2014

Edi Supriyadi, *SPSS +Amos,* Jakarta : IN MEDIA, 2014

Gerson, Richard, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : PPM,2002

Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.

Hasan, Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah, Vol. 01

Husein, Umar “*studi kelayakan Bisnis”,* Jakarta : Gramedika Pustaka Utama, 2003

Lukman, sampara, *Manajemen Kualitas Pelayanan,* Jakarta: STIA LAN Press, 2002

Muhidin, Sambas Ali dan Maman Abdurrahman. *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur Dalam Penelitian Dilengkapi Aplikasi Program SPSS*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2017

Nocrowi Djalal dan Hadinus Usman, *Pendekatan dan Praktis Ekonometrika untuk Analisis Ekonomi dan Keuangan* , Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2006

Philip, Kotler *, Manajemen Pemaaran,* Jakarta : Kosasih Iskandarsyah, 2006

Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran,* Edisi 13, Jakarta : Erlangga, 2009

Rosmalia,Eva, *Jurus Jitu Mengenal Karakter Pelanggan,* Jakarta: Pustaka IrVan,2016

Ricard F. Gerson, Ph. D , *mengukur kepuaan Pelanggan”* ( Jakarta : Victory Jaya Abadi, 2002

Salusu, “ Pengambilan Keputusan Stratejik”, Jakarta : PT. Grasindo, 2005

Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi, 2010

Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta: Kencana, 2013.

Soerantoe dan Lincolin Arsyad, *Metodelogi Penelitian Untuk Ekonomi Bisnis,*

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta,2011

Sugiyono. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta, 2016.

Sukirno, Sandono *, Mikroekonomi, teori pengantar Edisi ketiga,* Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada 2010

Tjiptono,dkk,. *Pemasaran* *Strategik*, Jakarta : ANDI 2007

Tjiptono, dkk , Pemasaran Jasa Edisi pertama, Malang : Bayumedia Publishing

Warella, *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik* , Jurnal AKPO Semarang: Program pps Undip,2004

Umar, Husein. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis* Bisnis. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.

Wiratna Sujawerni dan Poly Endrayanto, *Statistik Untuk Penelitian,*