

DAFTAR PUSTAKA

- Ferdinan. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk sripsi, Tesis dan Disetaj Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- . 2013. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk sripsi, Tesis dan Disetaj Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Irawan. 2008 . *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta.
- Kotler. 2000. *Manajemen Pemasaran*, Dialihbahasakan Drs.Benyamin Molan. Jakarta: Erlangga
- . 2001. *Manajemen Pemasaran*, Dialihbahasakan Drs.Benyamin Molan. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keler. 2007. *Marketing Managemen*. Edisi 14, Global Edition. Pearson Prentice Hall.
- Lupiyadi, dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ramdan. 2008. *Hubungan Kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen*. <http://asep-ni-ramdan.blogspot.com>
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- . 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Al abeta. Swastha, Basu dan Irawan. 2002. *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta.
- . 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Supardi. 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan Pada PT.Bank Sinar Mas Cabang Gorontalo*. Univ. Negeri Gorontalo. P.12
- Tjiptono. 2004. *Pemasaran Jasa*. Edisi 1, Cetakan 1, Malang, Bayumedia Publisng.
- . 2006. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Edisi V, Cetakan 1, Malang, Banyumedi Publisng.
- Uelischy Et Al. 2007. *Service Quality and Satisfaction: An International Comparison Of Professional Services Perceptions*. Journal Of Services Marketing, Vol. 21 No. 6, pp. 410-423
- Wilfidaus. 1997. *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*. Usahawan, No. 5. Th. 26.