DAFTAR PUSTAKA

Cristhoper H Lovelock dan Lauren K. Wright, 2007, ***Manajemen Pemasaran Jasa***, Alih bahasa Agus Widyantoro, Cetakan Kedua, Jakarta; PT. INDEKS.

Hasibuan, S.P, Malayu.2005.***Dasar-dasar Perbankan***. Jakarta : Bumi Aksara

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2007, ***Manajemen Pemasaran***, Alih bahasa Benyamin Molan, Edisi dua belas. Jakarta, Penerbit : PT. INDEKS.

Kotler, Philip. 1997, ***Manajemen Pemasaran,*** Alih bahasa Hendra Teguh, Ronny Antonius Rusli, Jilid satu. Jakarta; PT. Prenhallindo.

Kotler, Philip. 2005. ***Manajamen Pemasaran***. Alih bahasa Benyamin Molan Buku kesatu, Edisi kesebelas. Jakarta; PT.INDEKS.

Kotler, Philip. 2005. ***Manajamen Pemasaran***. Alih bahasa Benyamin Molan Buku kedua, Edisi keduabelas. Jakarta; PT.INDEKS.

Lupiyoadi, Rambat. 2004. ***Manajemen Jasa***. Yogyakarta:Andi.

Moenir, A.S. 2002. ***Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia***. Jakarta : Bumi

Aksara

Nazir, M. 2003. ***Metode Penelitian***. Ceatakan Kelima. Jakarta; Penerbit Ghalia.

Riduwan, 2004, ***Dasar-dasar Statistika***, Edisi Ketiga, Bandung, Alfabeta.

Simamora, Bilson. 2004. ***Riset Pemasaran***. Cetakan Pertama. Jakarta;PT. Gramedia Pustaka Utama.

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, 1995. ***Metode Penelitian Survey***. Cetakan Kedua, Edisi Pertama, Jakrta : LP3ES

Sugiono, 2003. ***Metode Penelitian Bisnis***. Edisi Enam. Bandung : CV.Alfabeta.

Swastha, Basu dan Irawan, 2003. ***Manajemen Pemasaran Modern***. Cetakan Jedua, Yogyakarta, Penerbit : Liberty Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2006**.** ***Manajemen Jasa***, Edisi Pertama. Yogyakarta; Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy. 2007. ***Strategi Pemasaran***, Edisi Pertama. Yogyakarta; Penerbit Andi.

Internet :

Chandra Ghupta. Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pengguna Vendor GSM, melalui < http://www.pdfqueen.com > 25/05/2006

Prasetyo Adi. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah, melalui < http://www.pdfqueen.com > 13/02/2003