

**DAFTAR PUSTAKA**

Ahyar Bahtiar 2009. Skripsi “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Samudera Beach Hotel Pelabuhan Ratu”

Danang Sunyoto. 2012. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : CAPS (Center of Academic Publishing Service)

Elida Simanjanjora 2015. Skripsi “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Karyaajtnika Sadaya Cabang Merdeka Bandung”

Fandy Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : C.V Andi Offset

Fandy Tjiptono. 2011. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Banyumedia Publishing

H. Buchari Alma. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta

Ririn Tri Ratnasari, dan Mastuti H. Aksa. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Surabaya : Ghalia Indonesia

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta

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

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kombinasi ( mixed Method)*. Bandung: Alfabeta

<http://junaidichaniago.wordpress.com>