

## DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. (2013), *Statistika Induktif*, Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN
- Amstrong, Kotler. (2011), *Prinsip-prinsip Pemasaran*, terj. Imam Nurmawan, Jakarta: Erlangga
- Assauri, Sofjan. (2011), *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Buchari, Alma dan D. Saladin. (2013), *Dasar-dasar Pemasaran Bank*, Bandung: Linda Karya.
- Dajan, Anto. (2010), *Pengantar Metode Statistik*, Jakarta: LP3ES.
- Gasperz, Vincent. (2015), *Total Quality Management*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. (2016), *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: UNDIP.
- Handoko, T.H. (2014), *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFPE Press.
- Hurriati, Ratih. (2015), *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: CV. Alfabeta.
- Kotler, Philip dan A.B Susanto. (2015), *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Indeks.
- Laksana, Fajar. (2011), *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. (2012), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Mariana, Nana. (2014), *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Purworejo*, Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UPN.
- Morrissan. (2012), *Manajemen Media Penyiaran: Strategi Mengelola Radio dan Televisi*, Jakarta: Kencana.
- Oentoro, Deliyanti. (2012), *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta: Laksbang PRESSindo.
- Rakhmat, Jalaluddin. (2012), *Psikologi Komunikasi*, Bandung: Rosdakarya.

- Rangkuti, Freddy. (2011), *Riset Pemasaran*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto dan Atik Winarsih. (2013), *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sigit, Soehardi. (2012), *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial-Bisnis-Manajemen*, Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2016), *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri. (2014), *Metode Penelitian Survai*, Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. (2013), *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta.
- Swastha, Basu dan Irawan. (2013), *Menejemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta: YKPN.
- Teguh, Muhamad. (2015), *Metodologi Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi*, Edisi Pertama, Cetakan Ketiga, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy. (2014), *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia Publishing.