

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchori. 2010. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta. Bandung.
- Aryani, Dwi & Febrina Rosinta. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Konsumen Kentucky Fried Chicken KFC Jakarta). *Skripsi*. Universitas Indonesia. Jakarta.
- Arifin, Tatang. 2018. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Nasabah Simpedes Bank BRI KCP Wlingi Kab. Blitar). *Skripsi*. STIE Kesuma Negara. Blitar.
- Bahri, Syaiful. 2018. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Edisi 1. Penerbit ANDI. Malang.
- Buchory, Herry Achmad dan Djaslim Saladin. 2010. *Manajemen Pemasaran (Teori Aplikasi dan Tanya Jawab)*. Penerbit Linda Karya. Bandung.
- Damayanti, Ria. 2015. Analisis Kredit Guna Penanggulangan Kredit Bermasalah Pada PT. PNM ULaMM Unit Ngelegok Kabupaten Blitar. *Skripsi*. STIE Kesuma Negara. Blitar.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Bayu Media. Malang.
- Hasibuan, Melayu P.S. 2008. *Dasar-Dasar Perbankan*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Jurina. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Di S-Mart Batam. *Skripsi*. Akademi Akuntansi Permata Harapan Batam. Batam.
- Khusaini, Ahmad. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Spa Club Arena Yogyakarta. *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Kotler, Philip & Keller, K.L. 2009. *Marketing Management*. Jilid 1. Terjemahan Bob Sabran. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. 2009. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Erlangga. Jakarta.
- Manoppo, Ferninda. 2013. Kualitas Pelayanan dan Servicescape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Grand Puri Manado. *Skripsi*. Universitas Sam Ratulangi. Manado.

- Martania, Arika. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Minat Beli Ulang Di Giant Sun City Sidoarjo. *Sripsi*. Universitas Pembangunan Nasional Veteran. Surabaya.
- M. Nur, Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Sangadji, Etta Mamang & Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Edisi 1. CV Andi Offset (Penerbit ANDI). Yogyakarta.
- Sanusi, Anwar. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Cetakan kelima. Salemba Empat. Jakarta.
- Sarwono. Jonathan. 2007. *Analisis Jalur Untuk Riset Bisnis Dengan SPSS*. Edisi 1. CV Andi Offset (Penerbit ANDI). Yogyakarta.
- Sarjono, Haryadi & Winda Julianita. 2013. *SPSS vs LISREL*. Edisi 2. Salemba Empat. Jakarta.
- Sulistyarini, Ikanita Novirina. 2012. Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Minat Beli Produk Oriflame. *Diponegoro Journal of Management*. vol 1, no 1, pp 3-4
- Toni Wijaya. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. PT INdeks. Jakarta.
- Yuliani, Eka. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Dan Kepuasan Konsumen Pada Minat Beli (Studi Kasus Pada Coffeshop Rocketz Surakarta). *Skripsi*. Universitas Sebelas Maret Surabaya. Surabaya.