

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Alma, 2004, *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*, Penerbit Alfa Beta, Bandung.
- Arikunto, 2010, *Prosedur penelitian : Suatu Pendekatan Praktik (Edisi. Revisi)*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Cronin & Taylor, 1992, Measuring Service Quality, Reexamination and Extension, *Journal of Marketing*
- Engel, 2001, *Perilaku Konsumen*, Binarupa Aksara, Jakarta
- Gomes, 2005, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Andi Yogyakarta, Yogyakarta.
- Griffin , 2005, *Customer Loyalty*, Erlangga, Jakarta
- Hadi, 2002, *Metodologi Riset*, Andi Ofset, Yogyakarta
- Hasibuan, 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Handoko, 2007, *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*, BPFY-Yogyakarta, Yogyakarta.
- Imam Gozali, 2005, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*, Badan Penerbit UNDIP, Semarang
- Juran, 1999, *Perancang Mutu*, Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta
- Kotler & Keller, 2006, *Manajemen Pemasaran edisi ke 12 Jilid ke 1*, New Jersey, Indeks 2, Greenberg
- Kotler dan Armstrong, 2000, *Dasar – Dasar Pemasaran, Edisi Kesembilan, Jilid Satu*, PT Indeks, Jakarta
- Kotler, 1997, *Manajemen Pemasaran; Analisis, Pemasaran, Implementasi dan Kontrol*, PT Prenhalindo, Jakarta
- Kusdi, 2011, *Teori Organisasi dan Administrasi*, Salemba Humanika, Jakarta
- Lupiyoadi, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT. Salemba, Jakarta
- Manulang, 2008, *Dasar-Dasar Manajemen*, Ghalia Indonesia, Medan
- Oliver, 1997, *Manajemen Pemasaran, Edisi Duabelas*, PT.Indeks, Jakarta

- Riduwan, 2010, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, Alfabeta, Bandung
- Sarwoto, 2007, *Dasar-Dasar Organisasi Dan Manajemen*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Sasmita, 2006, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Malang Regional Office*, Jurnal Ekonomi, Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya, Malang.
- Sekaran, 2000, *Research Method for Business, Edisi Kedua*, New Jersey, John Willey.
- Siagian, 2006, *Fungsi-Fungsi Manajerial*, Bumi Askara, Jakarta
- Siswanto, 2008, *Manajemen Modern*, Bandung, Sinar Baru Bandung
- Sugiyono, 2012, *Statistika Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung
- Stanton, 2007, *Prinsip Pemasaran. Alih Bahasa oleh Sadu Sundaru, Jilid Satu, Edisi Kesepuluh*, Erlangga, Jakarta.
- Syafiie, 2006, *Pengantar Ilmu Pemerintahan (Edisi Revisi)*, Refika Aditama, Bandung
- Tjiptono, 2008, *Strategi Pemasaran, Edisi 3*, ANDI, Yogyakarta
- Wibowo, 2001, *Manajemen Bahasa*, Gramedia, Jakarta.
- Zulkifli, 2005, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, UIR Press, Pekanbaru