

## DAFTAR PUSTAKA

- Karimah, Mutiara. 2015. *Respon Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Teller pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) KCP Pangkalan Balai*. Palembang: Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Nasution, Muhammad Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor Selatan: Ghalia Indonesia.
- Parlina, Desti. 2013. *Analisis Kualitas Pelayanan pada Restoran Saoenk Kito Palembang*. Palembang: Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Permatasari, Erma. 2015. *Penilaian Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Restoran Bumbu Desa Palembang*. Palembang: Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Resvytasari, Ayu. 2013. *Gambaran Kualitas Pelayanan pada Waroeng Steak and Shake Jalan Angkatan 66 Cabang Palembang*. Palembang: Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Riduwan dan Akdon. 2013. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2014. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (konsep, strategi dan kasus)*. Yogyakarta: Center For Academic Publishing Service.
- Sunyoto, Danang dan Fathonah Eka Susanti. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Center For Academic Publishing Service.
- Supranto, J. 2003. *Metode Riset*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suryadana, Liga dan Vanny Octavia. 2015. *Pengantar Pemasaran Pariwisata*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2003. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Widhitama, Aji. 2010. *Menarik Pembeli Menciptakan Pelanggan Setia*. Yogyakarta: Lukita.

Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.

Yoeti, Oka A. 2004. *Strategi Pemasaran Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Yusi, Syahirman dan Umiyati Idris. 2009. *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Citra Books Indonesia.