DAFTAR PUSTAKA

A.Parasuraman., V.A. Zeithhaml, & LL. Berry, 1996, “The Behavioral Consequences

A.Parasuraman., V.A. Zeithhaml, & LL. Berry, 1998, Servqual: A Multiple Item Scale for Measuring Customer Perseption of Service Quality, Journal of Retailing, Vol 64

A.Parasuraman., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. 1985, "A Conceptual Model of SQ and Its Implications for Future Research," in: Journal of Marketing, pp. 41 – 50

Abubakar dan Amelia Nani Siregar, 2009, Kualitas Pelayanan Penyuluh Pertanian dan Kepuasan Petani dalam Penanganan dan Pengolahan Hasil Ubi Jalar

Fadma Yulianti, 2013, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasaan Nasabah Tabungan pada BANK Panin TBK KCP A. Yani Banjarmasin

Farizky Yudiatma dan Rahayu Triastity, 2015, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Arfa Barbershop di Surakarta

Garvin, D. A. (1987). Managing Quality. New York: The Free Press.

Gaspersz, Vincent. 2004. Production Planning and Inventory Control. PT Gramedia Pustaka Umum. Jakarta

Januarisya Respati, Edy Yuliato, Andriani Kusumawati, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya pada Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan BANK BCA KCU Pusat Kota Malang)

Juwita Elisabeth Poluan, William A. Areros, Aneke Y Punuindoong, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Golden Supermarket Manado

Kotler, Philip (2005). Manajemen Pemasaran, diterjemahkan oleh Benyamin Molan. Edisi 11, jilid 1, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.

Purnama, N. (2006). Manajemen Kualitas Perspektif Global. Edisi 1. Yogyakarta: Ekonisia

Purnama, Nursya’bani; Manajemen Kualitas, Perspektif Global; Ekonisia; 2006; Yogyakarta

Robby Nur Akbar, Zainul Arifin, Sunarti, 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasaan Pelanggan (Study pada Nasabah Prioritas PT. AIA Financial cabang Malang, Jawa Timur)

Tjiptono, F dan Chandra, G. 2009. Service Quality, Satisfaction, Yogyakarta: Andi.

Widiyanto, Ibnu. 2008. Pointers : Metodologi Penelitian. Semarang: BP Undip, p.126

Yamit, Zulian. (2001) , Manajemen kualitas produk dan jasa, Yogyakarta : Ekonisia