

## DAFTAR PUSTAKA

- Dr,Kasmir. 2014. Manajemen Perbankan. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Fandy Ciptono.2012.Manajemen pemasaran jasa.Andi
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gaya Media
- Kotler, Philip & Gerry Armstrong, (2014): Principle Of Marketing, 15th edition. New Jersey: Pearson Pretice Hall.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 3. Jakarta:Salemba Empat.
- Mudrajad Kuncoro, (2013). “Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi” Edisi 4. Jakarta: Erlangga.
- Ridwan. 2015. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sedarmayanti dan Hidayat, Syarifudin. 2011. *Metodelogi Penelitian*. Bandung : Mandar Maju
- Sugiyono. (2016). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011 .Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta:Bumi Aksara
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. Service, Quality & satisfaction. Yogyakarta. Andi
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. Pemasaran Strategik. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2016. Service, Quality & satisfaction. Yogyakarta
- Widodo. 2017. Metodologi Penelitian, Populer & Praktis. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Yusi, Syahirman dan Umiyati Idris. 2009. *Metodelogi Penelitian*. Palembang: Universitas Sriwijaya.