

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian Payne. (2000). *The Essence Of Service Marketing*. Yogyakarta: ANI dan Pearson Education (Asia) Pte. Ltd.
- Asep Hermawan. (2006). *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: Grasindo.
- Buchari Alma. (2004). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Fandy Tjiptono. (2006). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Harun Al Rasyid. (1994). *Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*, Bandung: Universitas Padjadjaran.
- Husein Umar. (2003). *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- _____, & Amstrong, Gary. (2006). *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall.
- _____, & Amstrong Gary, (2007). *Dasar-dasar Pemasaran Jilid I, Indeks*, Jakarta.
- _____, & Amstrong Gary. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi ke-12*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Christopher & Jochen W. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat, A. Hamdoni.(2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moch. Ali. (1985). *Penelitian Pendidikan Prosedur dan Strategi*. Bandung: Angkasa.
- Moh. Nazir. (2003). *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Oemar Hamalik. (2003). *Proses Belajar Mengajar*. Jakarta: Bumi Aksara.

Ratih Hurriyati. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa dan Loyalitas*. Bandung: Alfabeta.

Schiffman, Leon.G. dan Kanuk, Leslie. (2007). *Consumer Behavior*. Jakarta: Prentice Hall Internasional Inc.

Sudjana. (2001). *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito.

Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta

Suharsimi Arikunto. (2002). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

Surakhmad, W (1998). *Pengantar Penelitian Ilmiah (Dasar Metode Teknik)*. Bandung: Tarsito.

Sutisna. (2004). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: Rosdakarya.

Yazid. (2005). *Pemasaran Jasa dan Konsep Implementasi*. Cetakan Ketiga Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII. Yogyakarta.

Zeithaml, Valerie A. & Mary Jo Bitner. (2006). *Service Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm*. Prentice Hall International, Inc. New Jersey: Prentice Hall.

Jurnal

Toto Sugiharto. Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Layanan: Studi Kasus Pada Bank Mandiri dan Bank BCA. Vol 2 Agustus 2007.

Majalah

SWA No.16/ XXIII/26 Juli-8 Agustus 2007

SWA No.18/XXIV/21 Agustus-3 September 2008

SWA No.20/XXIV/3 September-8 Oktober 2008

SWA No. 27/XXIV/ 18 Desember-7 januari 2009

SWA No.2/XXV/22 Januari-4 Februari 2009

Website

www.swa.co.id

detik.com