

DAFTAR PUSTAKA

- Gasperz, V. (2002). *Total Quality Management*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gozhali, (2005). *Aplikasi Analisis Dengan Program SPSS, Edisi Ketiga*, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, P, & Keller K. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke 13 Jakarta : Erlangga.
- Khoirista A. (2015). Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada pelanggan Fedex Express Surabaya). *Jurnal Admiministrasi Bisnis (JAB)* Vol.25 no 2
- Kotler, P, & Keller, K. (2006). *Marketing Manajemen*. (12.ed) upper saddle river. New jersey.
- Sujarweni. (2015). *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV. ALFABETA.
- Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Tribowo S, dan Harsono A. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kawasan Wisata Kawah Putih Perum Perhutani Jawa Barat Dan Banten Dengan Menggunakan Metode *Service Quality (SERVQUAL)*. *Jurnal Online Institusi Teknologi Nasional*. Reka Integra ISSN 2338 – 5081. No 1. Vol 02.
- Paliati,A. (2017). Pengaruh Nilai Pelanggan,Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Sulawesi Selatan, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. 9 (1) : 73-81