

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, V. A. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer. *Journal of Retailing*, Vol 64 (1), 12-37.
- A. Zeithaml, V. Parasuraman, & Berry L. (1985). Problems and Strategies in Services marketing. *Journal of Marketing*, 49.
- Arimbawa , & Putri. (2014). Analisis Penilaian Kinerja Keuangan Dan Non Keuangan, PT. BPR Dharmawarga Utama. *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*.
- Berry,L , Parasuraman A, & Zeithaml, V.A. (1990). Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations. *Business*.
- Djati. (2017). Upaya mencapai loyalitas konsumen dalam perseptif sumber daya manusia. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 144-112.
- Fandy Tjiptono , & Gregorius chandra. (2016). Service, Quality & satisfaction.
- Feigenbaum, & Armand V. (1991). *Total Quality Control* (Trind Editions ed.). (T. Editions, Ed.) New York: McGraw Hill Inc.
- Gaspersz, & Vincent. (1997). *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hurriyati, & Ratih. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Afabetha.
- Kasali, R. (2007). *Membidik Pasar Indonesia Segmentasi, Targeting dan Positioning*. Jakarta: Gramedia.
- Kolter. (n.d.).
- Kolter, & Amstrong. (2001). *Prinsip-prinsip pemasaran* (ke-12 ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kolter, & Philip. (1997). *Manajemen Pemasaran* (Edisi Bahasa Indonesia ed., Vol. Jilid 1). Jakarta.
- Kotler, Philip, & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (ke-12 ed., Vol. Jilid 1). Jakarta.
- Limakrisna, N, & Purba, T.P. (2017). *Manajemen Pemasaran, Teori dan Aplikasi dalam Bisnis di Indonesia* (jilid ke-2 ed.). Bogor.
- Lupiyoadi, Rambat, & dan A. Hamdani. (2014). *Pemasaran Jasa, Manusia, Teknologi*, (Ke-3 ed.). Jakarta: Selemba Empat.

- Nasution, & M. Nur. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen)*.
- Nasution, & M. Nur. (n.d.). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen)*.
- Nasution, & M. Nur. (n.d.). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen)*0.
- Nasution, & M. Nur. (n.d.). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen)*.
- Pasuraman, Wijaya , & Tony. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- S. M. Widodo , & J. Sutopo. (2018). “Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-commerce Model Business to Customer. *J. Inform. Upgris*, 4, 38-45.
- Supranto, J. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka ipta.
- Tjiptono, F, G. Chandra , & D. Adriana. (2008). *Pemasaran Strategik*. (Vol. ke 1). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy, & Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Manajemen*.
- Yamit , & Zulian. (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa* (edisi ke-1 ed.). Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII.