

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian, Edisi Revisi V*. 2002. PT Rineka Cipta: Jakarta.
- Dwiwinarsih, Rina. *Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bakmi AISY Depok*, Jurnal Ekonomi.
- Gst. Ayu Oka Windart, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) TBK Kantor Cabang Utama (KCU) Palembang*, Jurnal Ekonomi.
- Khatimah, Husnul. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah BRI Cabang Semarang Pattimura)*. Jurnal Ekonomi
- Lupiyoadi, Rambat dan A.Hamdani 2008 . *Manajemen Pemasaran Jasa*, cetakan keempat. Salemba Empat, Jakarta.
- McDaniel, Carl dan Gates, Roger. 2001. *Riset Pemasaran Kontemporer*. Salemba Empat: Jakarta.
- Moch.Nazir. (2003), *Metode Penelitian*, Salemba Empat, Jakarta,63.
- Nor Fahmi, Fikri, *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Buku Gramedia Lembuswana Samarinda*. Jurnal Ekonomi.
- Pemerintah Kota Bandar Lampung, 2011. *Expose Pelayanan Perizinan Kota Bandar Lampung*. Bandar Lampung: Pemerintah Kota Bandar Lampung.
- Pemerintah Kota Bandar Lampung, 2011. *Laporan Pendapatan Asli Daerah Kota Bandar Lampung*. Bandar Lampung: Pemerintah Kota Bandar Lampung.

Philip Kotler & Kevin Lane Keller, 2009, *Manajemen pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1.
Jakarta.

Singarimbun dan Effendi. 2006. *Metodologi Penelitian Survey*.LP3ES. Jakarta

Sugiyono, 2007. *Metode Penelitian Bisnis*.CV Alfabeta.Bandung.

Tjiptono, Fandy 2008. *Service Management : Mewujudkan layanan prima*.
Yogyakarta : Andi.

Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*.
Yogyakarta: ANDI

-----, 2009. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Lampung (Edisi Revisi 3)*. Universitas Lampung. Bandarlampung

