**DAFTAR PUSTAKA**

1. **Sumber buku :**

Alma, Buchari. 2012. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta

Arikunto, Suharsimi 2013, *Prosedur Penelitian*. Jakarta : PT. Rineka Cipta

Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta

Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Penerjemah Bob Sabran, MM Edisi 13 Jilid 1. Erlangga

Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Penerjemah Bob Sabran, MM Edisi 13 Jilid 2. Erlangga

Sangadji, E.M dan Sopiah. 2013. *Perilaku konsumen*: Pendekatan Praktis Disertai:Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: ANDI

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Swastha, Basu dan Irawan. 2005. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta : Liberty

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi

Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andi

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa.* Yogyakarta : Andi

1. **Sumber lain:**

Risna Wati , 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. POS Indonesia (PERSERO) Asia Afrika Bandung. Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis.

Weni Dwi Apriani, 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di PDAM TIRTA RAHARJA Kecamatan Cangkuang. Skripsi Program Ilmu Administrasi Bisnis.

1. **Sumber Dari Internet :**

<http://www.definisi-pengertian.com/2017/15/definisi-pengertian-pelayanan.html>

<http://www.kualitas-pelayanan.com/2017/17/definisi-kualitas-pelayanan.html>

<http://www.pengertianahli.com/2017/08/pengertian-kepuasan-nasabah-kualitaspelayanan.html>