

## DAFTAR PUSTAKA

- Arasli, Huseyin, Mehtap-Smadi, Salime, dan Katircioglu, Salih Turan,. (2005).  
*Customer service quality in the Greek Cypriot banking industry,Managing Service Quality, Vol.15 (1), pp. 41-56.*
- Bryceland, Alexandria dan Curry, Adrienne. (2001). *Service improvements in public services using Servqual,Managin Service Quality, Vol. 11 (6), pp. 389-401.*
- Corneli, Duwi, Priyatno. (2008). *Analisis Statistik Data dengan SPSS. Yogyakarta: Mediakom.*
- Darmono. (2007). *Perpustakaan Digital: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja, Jakarta: Grasindo.*
- Djarwanto PS, Pangestu Subagyo. (1993). *Statistik Induktif, BPFE Yogyakarta. Yogyakarta.*
- Ghozali, Imam. (2007). *Analisis Multivariate dengan Program SPSS Cet. 4. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.*
- Hadiati, Sri. (2003). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Widyana Malang,Kompak. No. 8: 298-311.*
- Husein Umar. (2004). *Metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis. Jakarta: PT RajaGrafindo persada.*
- Nana Syaodih Sukmadinata. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.*
- Parasuraman, Zeithaml, And Berry, L. (1990). *Service Quality Puzzle Business Horizons.*

- Sarwono, Jonathan. (2006). *Panduan Cepat dan Mudah SPSS 14*, Andi. Yogyakarta.
- Sekaran Uma. (2006). *Research Methods for Business, Fourth Edition*. Jakarta: Salemba empat.
- Soetam, Rizky. (2011). *Konsep Dasar Rekayasa Perangkat Lunak*, Penerbit Prestasi Pustaka : Jakarta.
- Sofar Silaen, Widiyono. (2013). *Metodologi penelitian sosial untuk penulisan skripsi dan tesis*. IN MEDIA.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Alfabeta. Bandung.
- Tata Sutabri. (2004). *Analisa Sistem Informasi*. ANDI. Yogyakarta.
- Tony Wijaya. (2018). *Manajemen kualitas Jasa Desain Servqual, Qfd, dan kano*. Indeks: jakarta.