

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti H. Aksa. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa. Cetakan 1*. Bogor : Ghalia.
- Tjiptono, F. 2011. *Service Quality and Satisfaction*. Edisi 2. Andi: Yogyakarta.
- Lovelock dan Gummesson. 2010. *Pemasaran Jasa* . Edisi . Erlangga: Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Edisi 2. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Keller. 2016. *Marketing Management*. 15th Edition. London : Pearson Education Inc.
- Uma Sekaran. 2015. *Metode Penelitian untuk bisnis*. Malang : Salemba Empat.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta : Bandung.
- Eko Hertanto. 2017. “ *Manajemen Pemasaran Kualitas pelayanan Model SERVQUAL*”.
- Kasmir. 2008. “*Etika Customer Service*”. RajaGrafindo Persada : Jakarta.

Website :

<http://www.bankjatim.co.id> diakses pada 11 April 2019