

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Indeks : Jakarta
- Munawar Khan, Mubbsher dan Mariam Fasih. 2014. *Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty*
- Nochi, Rangan dan Titida. 2013. *Dampak Layanan Internet Banking terhadap Kepuasan Pelanggan*
- Tjiptono, Fandy dan Analisis Diana. 2003. *Total Quality Manajemen*. Edisi Revisi. Andy Yogyakarta
- Umar, Husein. 1997. *Study Kelayakan Bisnis*. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta
- Utami, Woro. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Variasi Obat, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen*