

## DAFTAR PUSTAKA

- AR, Husein (2008), Analisis Kepuasan Konsumen Atas Kualitas Pelayanan Kereta Api Parahyangan Kelas Eksekutif dan Argo Gede Jurusan Bandung – Jakarta (Gambir) Di PT. Kereta Api (Persero) Bandung, Tugas Akhir Sarjana, Unikom Bandung.
- Binham's Blog(2012), “*Validitas dan Reliabilitas Instrumen Evaluasi*”,  
<http://binham.wordpress.com/2012/01/07/validitas-reliabilitas-instrumen-evaluasi/>
- Ghozali, Imam (2002), “*Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*”,Badan Penerbit Universitas Dipenogoro, Semarang.
- Kotler, Philip (2003), “*Manajemen Pemasaran*”Edisi Kedelapan, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Navel, Oktaviandy (2012),“*Reliabilitas, Kepraktisan, dan Efek Potensial Suatu Instrument*”,  
<http://navelmangelep.wordpress.com/2012/04/03/reliabilitas-kepraktisan-dan-efek-potensial-suatu-instrumen/#more-709>.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985), "*A conceptual model of service quality and its implication*", Journal of Marketing , Vol. 49.
- Pustaka 1987 (2012), “*Servqual Metode Tepat Meningkatkan Kualitas Layanan Perpustakaan*”, <http://pustaka1987.wordpress.com/2010/09/03/servqual-metode-tepat-meningkatkan-kualitas-layanan-perpustakaan/>
- Pustaka Unpad.ac.id(2012) “*Penentuan Ukuran Sampel Memakai Rumus Slovin Dan Tabel Krejcie-Morgan: Telaah Konsep Dan Aplikasinya*”  
[http://pustaka.unpad.ac.id/wpcontent/uploads/2009/03/penentuan\\_ukuran\\_sampel\\_memakai\\_rumus\\_slovin.pdf](http://pustaka.unpad.ac.id/wpcontent/uploads/2009/03/penentuan_ukuran_sampel_memakai_rumus_slovin.pdf)
- Rendy Priadi Kelana (2010),“*Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Terhadap Pasien Rawat Inap Di RSUD Cibabat Cimahi Dengan Menggunakan Metode Servqual*”, Tugas Akhir Sarjana, Universitas Komputer Indonesia, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer.
- Scribd.com (2012) “**Tabel KREJCIE**”  
<http://www.scribd.com/doc/54751067/tABEL-kREJCIE>
- Upi.edu (2012)  
“**MenentukanUkuranSampel**”[http://file.upi.edu/Direktori/FPMIPA/JUR.\\_PEND.\\_MATEMATIKA/196412051990031BAMBANG\\_AVIP\\_PRIA\\_TNA\\_M/MENENTUKAN\\_UKURAN\\_SAMPEL.pdf](http://file.upi.edu/Direktori/FPMIPA/JUR._PEND._MATEMATIKA/196412051990031BAMBANG_AVIP_PRIA_TNA_M/MENENTUKAN_UKURAN_SAMPEL.pdf)

Wikipedia (2012), "*Pengertian Bank, Sejarah Bank, Jenis-Jenis Bank dan Fungsi*", <http://id.wikipedia.org/wiki/Bank>.

Wiwik Sulistiyowati, Hari Supriyanto, Mokh.Suef, "**Integrasi Metode Servqual, Lean Dan Six Sigma Implementasi : PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur, APJ Surabaya Selatan – UPJ Ngagel**", Makalah, Jurusan Teknik Industri, Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya.