

DAFTAR PUSTAKA

<http://www.jonathansarwono.info/korelasi/korelasi.html> (Diakses pada tanggal 27 Januari 2017 pukul 01.15)

<http://www.seputarilmu.com/2016/01/pengertian-karakteristik-dan-10-jenis.html> (diakses pada tanggal 28 Desember 2016)

<http://surabaya.proxsisgroup.com/pengertian-produk-definisi-kepuasan-pelanggan> (Diakses tanggal 26 Januari 2017 pukul 23.49)

<http://www.wawasanpendidikan.com/2016/03/pengertian-karakteristik-macam-macam-dan-kualitas-serta-dimensi-pelayanan.html> (diakses pada tanggal 28 Desember 2016)

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, Manajemen Pemasaran, Edisi 15. Jakarta: Erlangga, 2016

Pedoman Penulisan Karya Ilmiah FE UNJ

Putri, Guruh Tika Ferayanti, Tinjauan Atas Prosedur Pemberian Kredit Pada Primkopad Puskop Passus, Tugas Akhir. Bandung: Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia (Tidak diterbitkan), 2011

Rangkuti, Freddy, Riset Pemasaran. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013

Santoso, Singgih, Panduan Lengkap SPSS versi 20, edisi revisi. Jakarta: PT Elex Media Komputer Indo, 2014

Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana, Pelanggan Puas? Tidak Cukup!. Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2015

Tjiptono, Fandy, Pemasaran Jasa. Malang: Banyumedia Publishing, 2014