

DAFTAR PUSTAKA

- Basu Swasta D, dan T. Hani Handoko, 2000. *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*. Edisi Keenam. BPFE .Jakarta BaratSutisna (2003)
- Hadi Sutrisno. 2001. *Statistik*. Yogyakarta: Andi.
- Lupioadi, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Salemba Empat, Jakarta
- Imam Ghozali, 2001, *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Dipogoro Semarang
- Jiang, J. J. 2000. *A Note on SERVQUAL Reliability and Validity in Information System Service Quality Measurement*.
- Jonathan Sarwono, 2005, "*Teori dan Praktik Riset Pemasaran dengan SPSS*", Yogyakarta
- Julita. 2001. *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas. Pelayanan*
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan Implementasi Pengendalian*. Jakarta: Prehalindo.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prehalindo.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1&2. Edisi Milenium. Jakarta: Prehalindo. Richard A.Spreng et.al (1996);
- Rangkuti. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. 2003.Gramedia. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tse and Wilton. 1988. *Production and Operation Management. Allyn and Bacon Publisher. USA*.
- Tjiptono, 1997, *Manajemen Jasa, Yogyakarta* : Andy Offset.
- Sekaran, Uma, 1992. *Research Methods For Business: A Skill-Building Pproach*. Secon Edition. John Wiley & Son Inc. New York.
- Sugiyono, 2007, "*Metode Penelitian Bisnis*", Penerbit CV Alfabheta, Bandung.

Supranto, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta : Jakarta

Sudjana. 1992. *Metode Statistika*. Bandung : Tarsito.

Zeithami, Valerie A, 1987, “*Defining and Relaying Price, Perceived Quality, and Perceived Value*”, *Marketing Science*, Institute, Cambridge, MA Report No.87-101

JURNAL PENELITIAN :

Atmaja. 2012. *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan. Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis.*

Hartanto, (2010), *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan terhadap Kepuasan Nasabah (Study Kasus Pada PD. BPR Bank Jogja)*

Julita. 2001. *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas elayanan. Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, Vol. 1, No. 1, h. 41-54.*

Konsumen (Pembeli) di Pasar Kota Malang”. *WACANA Vol. 13 No. 4 Oktober 2010 ISSN. 1411-0199. Malang.*

Kanzanudin, 2006, *Kepuasan Karyawan Sebuah Perusahaan*

Murdiono (2006). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Pembeli) Di Pasar Kota Malang.*

Mugiono et.al. 2010. “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan*”

Ni Nyoman Yuliarmita dan Putu Riyasa, 2007, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen*

Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, dan L.L Berry. Spring 1988. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer perception of Service uality. Journal of Retailing, Vol. 64, No. 1, h. 12-40*

Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, dan L.L. Berry. Fall 1985. *A Conceptual Model Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing, Vol. 49, h. 41-50.*

- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, dan L.L. Berry. Spring 1985. *Problems and Strategies in Services Marketing. Journal of Marketing, Vol. 49, h. 33-46*
- Prasetyo, (2012), *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia (Studi Kasus Pada Bank Rakyat Indonesia Unit Sampangan Kantor Cabang Semarang)*
- Tasunar, Nanang. 2006. *Kualitas Pelayanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Vol. V, No. 1, h. 41-62.*
- Salamatun Askadiyah (2005), *Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pembentukan Intensi Pembelian Konsumen Matahari Group. Jurnal Akuntansi dan Manajemen, Vol. 16, No. 2, h. 129-140.*
- Syamsy. 2008. *Pengaruh Kualitas Layanan, Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan.*
- Ratih WS, (2012), *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank NTB Cabang Sumbawa Besar.*
- Windarti, (2012), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Palembang*
- Yudhi & Suhendra (2012), *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit (Studi kasus BPR Arthaguna Sejahtera)*