

## DAFTAR PUSTAKA

- Andina, Damni. 2009. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Taplus BNI Cabang Undip Semarang*. Skripsi S1 Program Sarjana, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dewi, Sutrisna. 2007. *Komunikasi Bisnis*. Edisi 1. Jakarta: CV Andi Offset.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- <http://www.bni.co.id>. Diakses pada 3 Februari 2013.
- <http://www.infobanknews.com>. Diakses pada 17 februari 2013.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip dan Amstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo.

- Lovenia, Christina. 2012. *Analisis Pengaruh Kualias Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Utama)*. Skripsi S1 Program Sarjana, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- McDougall, Gordon H.G. dan Terrence Levesque. 2000. *Customer Satisfaction with Servicesz: Putting Perceived Vaue Into The Equation, Journal Of Services Marketing, Vol 14, No 25*.
- Mowen, John C., Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Edisi 5. Jakarta: Erlangga.
- Nasution, M.N. 2005. *Reformasi Birokrasi: Peningkatan Mutu Pelayanan Publik*. Semarang: BP Undip.
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jilid 1. Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.
- Sudarmanto, Gunawan. 2005. *Analisis Regresi Linear Ganda dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Ketiga. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kedelapan. Bandung: CV Alfabeta.

- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Swastha, Basu dan Irawan. 2005. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, F. 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. 2002. *Manajemen Jasa*. Edisi II. Cetakan Ketiga. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2005. *Brand Management & Strategy*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. 2006. *Konsep Manajemen Strategi*. Yogyakarta: ANDI.
- Triupiyanto, Ajihyang. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Inti Dan Kualitas Layanan Peripheral Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Jasa Lapangan Futsal Knight Futsal Center Semarang)*. Skripsi S1 Program Sarjana, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Widiyanto, Ibnu. 2008. *Pointers: Metodologi penelitian*. Semarang: BP Undip
- Zeithml, Valeria A., Berry, Leonard L. & Parasuraman A. 1996. *The Behavioral Consequences of Service Quality*. *Journal of Marketing*, 60, 31-46.