

## DAFTAR PUSTAKA

- Amanullah, A. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*. Semarnag: Undip.
- Aryani, Dwi & Febrina Rosinta. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Mei—Agus 2010, hlm. 114-126. ISSN 0854-3844.
- Fitzsimmons, Zeithaml, 2006. *Service Management for Competitive Advantage*. New York: McGraw Hill.
- Gerson, Richard F. 2001. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Gujarati, D. 2003. *Ekonometrika Dasar*. Prentice Hall.
- <http://swa.co.id>.
- Irma, M. 2010. *Tata Cara Proses Pengajuan Kredit*.
- Jaspar, F. M. 2005. *Manajemen Jasa*, Cetakan Pertama, Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Kotler, P. 2010. *Marketing Management*. Twelfth Edition, Pearson.
- Lovelock, C. H. 2002. *Principles of Service Marketing and Management, Second Edition*, Prentice Hall International Inc., New Jersey.
- Oliviera dan Ferreira. 2009. *Adaptation and application of the SERVQUAL scale in higher education*. São Paulo State University.
- Parasuraman, Zeithaml dan Berry. 1990. Relationship Marketing of Service : Growing Interest, Emerging Perspectives,” *Journal of the Academy of Marketing Science*, 23 (Fall), 246-51.
- Prasetyo, E.B. 2008. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Perorangan pada BPR Bank Daerah Kabupaten Karanganyar*. Surabaya: Universitas Sebelas Maret.
- Oliviera, O. J. D. 2009. *Adaptation and application of the SERVQUAL scale in higher education*. São Paulo State University.
- Tjiptono, F. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: PT. Bayu Media Publishing.

- Sari, I.P. 2013. *Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Strategi Penyaluran Kredit pada PT Pegadaian Kota Padang*. Padang: Universitas Putra Indonesia.
- Singarimbun, Masri. 1989. *Metode Penelitian Survey*. Edisi revisi. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.
- Supranto, J. 2002. *Metode Peramalan Kuantitatif untuk Perencanaan Ekonomi dan Bisnis*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Yudhy, F., & Susy Suhendra. 2005. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit (Studi kasus BPR Arthaguna Sejahtera)*. Universitas Gunadarma.