

## DAFTAR PUSTAKA

- Asmayadi, Deni. 2008. *Penentuan Atribut Service Quality Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro*. Skripsi tidak dipublikasikan
- Bolton, R.N. dan Drew, J.H. 1991. *A longitudinal analysis of the impact of service changes on customer attitudes*. Journal of Marketing, Vol. 55,
- Dakdem Online. 2010. *Sejarah Penemuan Mesin ATM*. <http://www.dakdem.com/artikel-bebas/19-artikel-bebas/19-sejarah-penemuan-mesin-atm.html>. [www.dakdem.com](http://www.dakdem.com). diakses 10 Juli 2011
- Deng, Wei-Jaw, Ying-Feng Kuo, and Wen-Chin Chen. 2008. *Revised importance–performance analysis: three-factor theory and benchmarking*. The Service Industries Journal Vol. 28, No. 1, January 2008, 37–51
- Dwiyanto, Agus. 2002. *Kinerja Kualitas Pelayanan Publik*. Andi Offset, Yogyakarta.
- East, R. 1997. *Consumer Behaviour: Advances and Applications in Marketing*. London: Prentice-Hall.
- Engel, James F., Roger D. Blackwell, dan Paul W. Miniard. 1995. *Consumer Behavior*. Orlando: The Dryden Press.
- Fathoni. 2009. *Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Metode Servqual*. Paper disajikan pada Konferensi Nasional Sistem dan Informatika 2009, Bali, 14 November, 2009
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Ghozali, Imam. 2001. *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Undip: Semarang.
- Hanoum, Syarifa, Moses L.S., Faiz Noufal. 2009. *Prioritizing Healthcare Service Attributes: Comparing Importance Performance Analysis and KANO's Model*. 2nd Asia Pacific Conference on Manufacturing System 4-5 November 2009, Yogyakarta, Indonesia
- Hardiyoko. 2009. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Bank Mandiri Cabang Yogyakarta Terhadap Kepuasan Nasabah*. Skripsi tidak dipublikasikan.

- Hermanto, Andy Wahyu. 2008. *Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Terminal Peti Kemas Semarang*. Tesis tidak dipublikasikan.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat: Jakarta
- Management Research. 2010. *Peran Service Quality dalam Meningkatkan Provitabilitas*. <http://managementfile.com>. diakses 30 Juli 2011
- Martilla, J. A., & James, J. C. (2001). *Revisiting Importance-Performance Analysis*. *Journal of Marketing* , 617-627.
- Mas' ud, Fuad. 2004. *Survai Diagnosis Organisasional : Konsep dan Aplikasi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Mowen, John C. 1995. *Consumer Behaviour*. Prentice Hall, Inc, Engelwood Cliffs, New Jersey, International Edition.
- Nasution, Rozaini. 2003. *Teknik Sampling*. USU Digital Library.
- Naumann and Giell, K. 1995. *Customer Satisfaction Measurement and Management*. Thomas Executive Press. Cincinnati, Ohio.
- Oliver, R.L. 1980. *A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions*. *Journal of Marketing Research*, Vol. XVII, November.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L. L. Berry, 1998. *Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie A., dan Berry, Leonard L. (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future research". *Journal of Marketing*. Vol. 49 (Fall): 41-50
- Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L (1988). *SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *J Retail* 64(1):12-40
- Prasetyo, Rudy Hendro. 2010. *Studi Tentang Kualitas Pelayanan Di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Blora*. Tesis tidak dipublikasikan.
- Ryzin, Gregg G.V., dan Stephen Immerwahr. 2004. *Derived Importance-Performance Analysis of Citizen Survey Data*. *Journal of Public*

- Performance & Management Review*, Vol. 27 No. 4, June 2004, pp. 144–173.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Plus Analisis Kasus PLN -JP*. Gramedia: Jakarta
- Setiawan, Yenny Rachmawati. 2006. *Pengaruh Kepuasan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah dan Strategi untuk Mencapai Keunggulan Bersaing pada Bank Permata Cabang Yogyakarta*. Tesis tidak dipublikasikan.
- Setiawati, Lenny dan Toto Sugiharto. n.d. *Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Layanan Automatis Teller Machine (ATM) Bank Mandiri*. Jurnal Universitas Gunadarma.
- Setyawan, Rudy. 2005. *Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Kereta Api Komuter Surabaya – Sidoarjo*. Simposium VIII FSTPT Universitas Sriwijaya
- Suhardi, Gunarto. 2006. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Surabaya*. Jurnal KINERJA, Volume 10, No.1, Th. 2006: Hal. 50-56
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. CV Alfabeta: Jakarta
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Stanton, William J. 2001. *Prinsip Pemasaran*. Erlangga: Jakarta
- Swastha, Basu. 2000. *Azas-azas Marketing*. Liberty: Yogyakarta
- Swastha, Basu dan Irawan. 2005. *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty: Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Transtrianingzah, Fia. 2006. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Cabang Solo*. Skripsi tidak dipublikasikan.
- Tris S., Anggit. 2008. *Penggunaan Importance-Performance Analysis Untuk Mengevaluasi Efektivitas Pengajaran (Studi pada Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro)*. Skripsi tidak dipublikasikan.

Zeithaml, Valarie A., Leonard L. Berry, and A. Parasuraman. (1985). *Problem and Strategis in Services in Strategis in Services Marketing*. Journal of Marketing, April. pp.35-48.

[www.bni.co.id](http://www.bni.co.id)

[www.infobanknews.com](http://www.infobanknews.com)

[www.markplusinsight.com](http://www.markplusinsight.com)

[www.mri-research-ind.com](http://www.mri-research-ind.com)