

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian, Payne, 2002, *The Essence of Service Marketing*, Andy, Yogyakarta.
- Ani Julia Maukar, 2012, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BRI (Tbk) Cabang Bogor*. Jurnal. Universitas Gunadarma.
- Agus Sulaksono, 2006, Pertaruhan Membaik, *Info Bank*, XXVIII/331, Oktober, Hal : 63-66.
- Bank Rakyat Indonesia. 2004. *Pedoman Layanan Bank Rakyat Indonesia*. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Jakarta.
- Cooper, Donald R. dan William R. Emory, 2000, *Metode Penelitian Bisnis* Terjemahan, Erlangga, Jakarta.
- Dwi, Assauri. 2000, *Analisis Simultan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Grapari Telkomsel*. Tugas Akhir. Universitas Diponegoro Semarang.
- Fandy Tjiptono, 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Keempat. Andi. Yogyakarta.
- Ferdinand, Augusty, 2002, *Structural Equation Modeling*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Fredy, Rangkuti, 2003, *Measuring Customer Satisfaction*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ghozali, Imam, 2005. *Analisis Multivariate SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hery Achmad, Bochory dan Djaslim saladin, 2008. *Bauman Pemasaran dan loyalitas Konsumen (cetakan Kedua)*. Penerbit CV. Alfabeta. Bandung.

<http://www.wartaBRI.go.id>.

<http://www.infobanknews.com/artikel/rubrik>.

Irawan, H. 2003. *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merk Pemenang ICSA*. PT Elex Media Komputindo, Jakarta.

Kasmir, 2004, *Pemasaran Bank*, Prenada Media, Jakarta.

Kotler, Philip, 2002, *Manajemen pemasaran* Jilid 1, Diterjemahkan oleh Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli, Edisi Millenium, PT. Prenhallindo, Jakarta.

L.L. Berry, A. Parasuraman dan V.A. Zeithaml, *The service quality puzzle*, *Business Horizons*, September-October 1988, hal. 37.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Lupiyoadi, Rambat, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa : Jasa Teori dan Praktik*, Salemba Empat, Jakarta.

Mudrajat, Kuncoro, 2003 *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*, BPFY Yogyakarta.

Moch Syaepul Mukarom, 2012. *Analisis Pengaruh Nilai Nasabah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Untuk Menciptakan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Nasabah Bank BRI Cabang Pandanaran Semarang)*. Skripsi. Universitas Diponegoro Semarang.

Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Nurgiyantoro, Burhan, Gunawan dan Marzuki. 2004. *Statistik Terapan : Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*. Cetakan Ketiga (Revisi). Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.

- Parasuraman, A., Zeithaml, A.V., Berry L.L., 1988, *SERVQUAL : a Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, 64,2-40.
- Sampurno 2009, *Manajemen Pemasaran*, 212-217, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2003, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis : Cetakan Kedelapan*. CV.Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service Quality dan Satisfaction*. Edisi 1. Andy. Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2005. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi Baru. PT.Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Walpole, RE. 1992. *Pengantar Statistika*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.