

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 1998, Perubahan Perilaku Nasabah Bank, *SWA Sembada*, XIV//16, Agustus Hal : 40-43.
- Anonim, 2002, *Kiat Sukses Bekerja diantara Lelaki (online)*, (<http://astaga.com/artikel/html>, diakses 26 April 2007).
- Anonim, 2004, Segmentasi Bikin BPD Makin Kuat, *Info Bank*, XXVI//298, Februari, Hal : 26-27.
- Anonim, 2005, Merebut Dana Mahal Memasuki Fase Baru, **Info Bank**, XXVI//298, November, Hal : 18-20.
- Anonim, 2006, 200 Bank Terbesar di Asia Tenggara, *Info Bank*, XXVIII//331, Oktober, Hal : 17-22.
- Anonim, 2006, Agus Sulaksono, Pertaruhan Membaik, *Info Bank*, XXVIII//331, Oktober, Hal : 63-66.
- Adrian, Payne, 1993, *The Essence of Service Marketing*, Andy, Yogyakarta.
- Adrian, Payne, 2002, *The Essence of Service Marketing*, Andy, Yogyakarta.
- Dahlan, Siamat, 2001, *Manajemen Lembaga Keuangan*, Edisi Ketiga, Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- Demodar, Gujarati, 1995, *Basic Econometrics*, Edisi Ketiga, McGraw-Hill Inc, New York.
- E. Sumardi, 2006, *Bank pembangunan Daerah, Laba Naik Signifikan, LDR Ditekan (online)*, (<http://infobanknews.com/artikel/html>, diakses 8 Maret 2007)
- Fandy, Tjiptono, 1997, *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Andy Offset, Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono, 2000, *Manajemen Jasa*, Andy, Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono, Anastasia Diana, 2000, *Total Quality Management*, Edisi Revisi, Andy Offset, Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono, 2002, *Strategi Bisnis*, Andy, Yogyakarta.
- Fredy, Rangkuti, 2003, *Measuring Customer Satisfaction*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

- Gita Rosita Dewi, 2004, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Penabung Pada PT. BRI, Tbk, Cabang Blitar, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya, Malang.
- Imam, Ghozali, 2001, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Indah Kurniawati, 2005, Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah KUPEDDES PT. BRI, Tbk, Unit Krembung Sidoarjo), *Skripsi*, Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya, Malang.
- Kasmir, 2004, *Pemasaran Bank*, Prenada Media, Jakarta.
- Ketut, Rindjin, 2000, *Pengantar Perbankan dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Kotler, Philip, 2002, *Manajemen pemasaran* Jilid 1, Diterjemahkan oleh Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli, Edisi Millenium, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Malhotra, Naresh, 1993, *Marketing Research an Applied Orientation*, Prentice Hall, New Jersey.
- Masri, Singarimbun, dan Sofyan Effendi, 1995, *Metode Penelitian Survey*, Edisi Revisi, PT. Pustaka LP3ES Indonesia, Jakarta.
- Rambat, Lupiyoadi, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa : Jasa Teori dan Praktik*, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta.
- Rambat, Lupiyoadi, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa : Jasa Teori dan Praktik*, Salemba Empat, Jakarta.
- Sarwoko, 2005, *Dasar-Dasar Ekonometrik*, Andi, Yogyakarta.
- Singgih, Santoso, 2000, *Buku Latihan Statistik Parametrik*, PT. Elex Media Komputindo, Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Singgih, Santoso, 2001, *SPSS Versi 10 Mengolah Data Statistik Secara Profesional*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta
- Sritua, Arif, 1993, *Metodologi Penelitian Ekonomi*, UI Press, Jakarta.
- Sugiyono, 2003, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Suharsimi Arikunto, 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi V, RinekaCipta, Jakarta.

Umar, Husein, 2000, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Umar Sekaran, 2003, *Research Methods for Business : A Skill Building Approach*, John Wiley and Sons Inc, New York.

Zeithaml, V.A and Bitner, 1996, *Service Marketing*, The McGraw Hill Companies, New York.