

## DAFTAR PUSTAKA

- Basu Swasta DH dan Irawan, 2001. *Manajemen Pemasaran Moderen*. Yogyakarta: Liberty.
- Engel, F, James, Roger D. Black Well, Miniard, dan Paul W. Miniard Alih Bahasa Fx Budiyanto. 1994. *Perilaku Konsumen*. Jilid 1 Jakarta: Bianarupa Aksara.
- Fandy Tjiptono, 1997. *Strategi Pemasaran*. Edisi 11. Yogyakarta: Andi Offset
- Hadari Nawawi, 2005. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Imam Ghozali, 2002, "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS", Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, P. 1999. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia I (terjemahan Faundy Tjip)* Yogyakarta: Andi Offset.
- Parasuraman, A, V.A. Zeithaml & LL Berry 1990. "A Conceptual Model of Service duality and Ats Implication For Future Research". *Jurnal of Marketing*, Vol. 49 hal 41-50.
- Singgih Santoso, 2001. *Statistik Parametrik (Buku Latihan SPSS)*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sutrisno Hadi, 1998. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Suharsimi Arikunto, 1999. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Cetakan ke 11. Rineka Cipta.
- Sugiyono, 2001. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Supranto J., 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Susanto, 2001. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah BPR BKK Karangmalang Kabupaten Sragen*. Skripsi: UMS. Surakarta.
- Tim Kamus Pusat Pembinaan Bahasa. 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.