

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad & Ainaini, 2006, *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pasien Puskesmas di Surakarta*, Empirika: Jurnal Penelitian Ekonomi, Bisnis dan Pembangunan, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Arikunto, Suharsimi, 2006, *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Prakti*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Budiyono, 2004, *Statistik Untuk Penelitian*, Surakarta: Sebelas Maret University Press.
- Ghozali, Imam, 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit UNDIP.
- Gujarati, DN., 2003. *Basic Econometrics*, Thrid Edition, Mc Graw Hill, New York.
- Gilbert, H. 2003. *Kualitas Pelayanan pada Perusahaan Perbankan*. Department of Near Environment, Virginia Tech, Blacksburg.
- Irawan, Wijaya & Sudjoni, 1999, *Pemasaran Prinsip dan Kasus*, BPFE Yogyakarta.
- Indra, H dan Gunarsih, T. 2007. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Perorangan dan Kelompok: Studi Kasus pada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar. *Skripsi*. Tidak dipublikasikan.
- Jering. 2009. Pengaruh Tingkat Suku Bunga dan Bagi Hasil terhadap Depositos Mudharabah (Bank Syari'ah Mandiri). *Skripsi*. Tidak dipublikasikan
- Kent, W. S, 2005, *Analisis Komparatif Tingkat Kesehatan Bank pada Bank Pembangunan Daerah*.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary, 2001, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi Kedelapan, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2000, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Jilid 1, Prehallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip., 2002, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, PT. Prenhallindo, Salemba Empat, Jakarta.
- Kuncoro, Mudrajad, 2001. *Metode Kuantitatif, Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*, UPP AMP YKPN, Yogyakarta.

- Permana, Putra. 2008. Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Lokasi, Pelayanan dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit pada PD BPR BKK Semarang Tengah Cabang Banyumanik. *Skripsi*. Tidak dipublikasikan.
- Siamat, Dahlan, 2005, *Manajemen Lembaga Keuangan Kebijakan Moneter dan Perbankan*, Jakarta: LPFEUI.
- Sabihaini, 2000, *Analisis Tingkat Layanan Bank*, JSB, No. 5 Vol. 1.
- Setiawati, Erma, Murwanti, Sri, 2006, *Pengaruh Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan dalam Pembentukan Intensi Pembelian Konsumen*, *Benefit*, Vol. 10, No. 1, Juni, h. 77-88.
- Sekaran, Uma, 2003, *Research Methods for Business*, Third Edition, United States of America: Southern Illinois University at Carbonadale.
- Susila, Ikhwan, Fatchurrohman, 2004, *Service Value: Sebuah Variabel Pemeditasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Beli*, *Empirika*, Vol. 17 No. 1, h. 79-94.
- Suciwati, 2002. *Analisis Pengaruh Kurs Dollar terhadap harga saham perusahaan go public yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia*. *Skripsi* (tidak dipublikasikan).
- Sugiyono, 2006, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta: Jakarta.
- Tjiptono, Fandi, 2005, *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy & Diana, Anastasia, 2003, *Total Quality Manajement*, Edisi Revisi, Andi Offset: Yogyakarta
- Umar, Husein. 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.