

DAFTAR PUSTAKA

- Atmawati, R dan M, Wahyudin. 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall*. Surakarta: Jurnal Daya Saing, Program MM-UMS.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan progam SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartono, 2008. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Jateng Cabang Purworejo*. Surakarta: Jurnal Daya Saing , Vol.9, Program MM-UMS.
- Hartono. 2008. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Jateng Cabang Purworejo*. Surakarta: Tesis Program MM-UMS Tidak Dipublikasikan.
- Indra, Dodik A dan Gunarsih, T. 2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Perorangan Dan Kelompok: Studi Kasus Pada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar*. Surakarta: Jurnal Daya Saing , Vol.9, Program MM-UMS
- Jogiyanto. 2010. *Pedoman Survei Kuesioner*. Yogyakarta: BPFE.
- Kasmir. 2004. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kiswanto dan M, Wahyudin. 2007. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat UPPD Dipenda Propinssi Jateng Kabupaten Sragen*. Surakarta : Jurnal Daya Saing, Program MM-UMS.
- Kuncoro, M. 2001. *Metode Kuantitatif Teori Dan Aplikasi Untuk Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta: Penerbit AMP YKPN.
- Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Pratiwi, R. P. 2010. *Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan PT.Bank Rakyat Indonesia Persero (BRI) Cabang Klaten*. Skripsi Tidak Dipublikasikan. Surakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret.

- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods For Business. Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setiaji, B. 2009. *Jalan Mudah Ke Pendekatan Kuantitatif*. Surakarta: Program Pascasarjana UMS.
- Sudarmanto, R.G. 2005. *Analisis Regresi Linear Ganda dengan SPSS*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Supranto, J. 2002. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT.Rhineka Cipta.
- Tjiptono, F. 2008. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono, F, dan Chandra, Gregorius. 2004. *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, G. 2005. *“Service, Quality, & Satisfaction”*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Wikaningtyas, Suci U. 1998. *Menciptakan Kepuasan Dalam Organisasi Jasa*. Kajian Bisnis STIE Widya Wiwaha.
- Yamit, Z. 2005. *Manajemen Kualitas. Edisi Keempat*. Yogyakarta: Penerbit Ekonosia.
- Yuliarmi, Ni Nyoman dan Putu Riyasa. 2007. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*. Denpasar: Buletin Studi Ekonomi Volume 12 Nomor 1 Tahun 2007.