

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Prasetyo, 2008. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Kaffah Yogyakarta", Surakarta, *Skripsi FE STAIN*.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Assauri, Sofjan. (2003). *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction, Usahawan*, No. 01, Tahun XXXII, Januari, hal.25-30, Erlangga, Jakarta.
- Christina, Maria Ayuk. 2006. "Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Layanan Simpanan Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Kantor Cabang Pattimura Semarang", *Skripsi FE Universitas Negeri Semarang*, Semarang.
- Correia, Muslimin .2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Warnet "Aurora" Pabelan Kartasura Surakarta*. *Skripsi FE UMS*, Surakarta.
- Djarwanto dan Subagyo, Pangestu. 2005. *Statistik Induktif*. BPFE-UGM : Yogyakarta.
- Fabrianto, Dony Hardiawan. 2007, "Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Peserta Didik Pada Lembaga Pendidikan ALFABANK Surakarta", *Skripsi FE Universitas Muhammdiyah Surakarta*.
- Gujarati, Damodar, 2006. *Ekonomika Dasar* edisi III. Alih Bahasa Sumarno Zain. Erlangga, Jakarta.
- Hasibuan. S.P, Malayu.2005.*Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta : Bumi Aksara
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary (2001). "*Prinsip-prinsip pemasaran Jilid 1*", Edisi Delapan, Edisi Bahasa Indonesia, Alih Bahasa Sumarno Zain, Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2004. *Manajemen Jasa*. Andi Press, Yogyakarta.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction – Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN PT Gramedia Pustaka Utama*, Jakarta
- Samuel, Hatane, 2005. *Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran "Prime Steak & Ribs" Surabaya)*, Jurnal FE Universitas Petra, Surabaya.

- Simamora, Bilson. 2004. *Riset Pemasaran: Falsafah, Teori, dan Aplikasi*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Suparmoko, M. 2000, *Metode Penelitian Praktis* : Edisi 3, BPFE, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2002. “*Strategi Pemasaran*”, Edisi Kedua, Andi Offset, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, 2004. “*Manajemen Jasa*”, Edisi Ketiga, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Candra, Gregorius .(2005). *Service, Quality, and Satisfaction*. Andi Offset: Yogyakarta.
- Umar, H. 2003. *Metode Riset: Perilaku Konsumen Jasa* . Cetakan I. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Yamit, Zulian. (2005) *Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi Pertama, Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.