

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Bukhori. 1999. *Manajemen Pemasaran dan Jasa*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Arikunto, Suharsimi (1998), *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Assauri, Sofyan (2003), *Customer Service Yang Baik Landasan Pecapaian Customer Satisfaction*. Jakarta: Usahawan.
- Djarwanto PS. 1998. *Statistik Induktif Edisi ketiga*. Yogyakarta: BPFE.
- Engel, J. Blackweel and R. Miniard W P.1992. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupaksara.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi SPSS*. Semarang. BP Universitas Diponegoro.
- Hennig- Thurau, T. and Alexander Klee. 1997. *The Impact of Customer Satisfaction and Relationship Quality on Customer's Retention-A Critical Reassessment and model Development*. *Psychology & Marketing*, 14 (December) 737-65.
- Irawan, Faried Wijaya dan M.N. Sudjoni (1996). *Pemasaran: Prinsip dan Kasus*. Yogyakarta: BPFE.
- Kountur, Ronny (2003), *Metode Penelitian*. Jakarta: PPM.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta. Salemba Empat.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen pemasaran : Analisis, perencanaan dan pengendalian . Terjemahan Jaka Warsana*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 1997. *Dasar- dasar pemasaran, alih Bahasa Alexander sindoro*, Jakarta. Prenhalindo.
- Kuncoro, Mudrajad. (2001), *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi, Unit Penerbit dan Percetakan*. Yogyakarta. AMP YKPN.
- Levesque, Terrence and Gordon H.G. Mc Dougall. 1996. *Determinants Of Customer Satisfaction in Retail Banking*. "Journal Of Bank Marketing." Vol. 14.No.7.PP. 12-20.

- Muhaemin. (2005). *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah PT. Bank BPD Jateng Cabang Surakarta*, Penelitian Tesis, Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Rangkuti, Freddy. (2002). *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Setiaji, Bambang. (2004). *Panduan Riset Dengan Pendekatan Kuantitatif, program pasca sarjana UMS*. Surakarta.
- Sugiyono. 2002. *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito
- Susanto, Herri. (2001). *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah BPR BKK Karangmalang Kabupaten Sragen (Tesis)*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta. Andi Offset.