

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari, 2000, *Statistik Induktif Untuk Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Aliansyah Teuku, Hafasnuddin dan Shubri, 2010, Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala Aceh.
- Arikunto, Suharsimi, 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Dibyantoro, Alhushori, Rini Gustriani, 2012, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Tabungan BTN Batara Studi Kasus: PT. Bank Tabungan Negara (Persero) cabang Palembang.
- Djarwanto PS dan Pangestu Subagyo, 2002, *Statistik Induktif*, Yogyakarta: BPFE.
- Freddy Rangkuti, 2002. *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam, 2002, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, Sutrisno, 2000, *Metodologi Research*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Kasmir, 2004, *Manajemen*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip, 2000, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*, 9th ed. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, Inc.
- _____, 2001, *Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Prentice Hall, Jakarta: PT Erlangga.
- Lo Liang Kheng, 2003, *Management*, University Sains Malaysia (USM), Malaysia
- Lupiyoadi, Rambat. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- M. Nur Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Prasetyo Rita Fajar, 2006, Fakultas Ekonomi Universitas Semarang, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia (Studi Kasus Pada Bank Rakyat Indonesia Unit Sampangan Kantor Cabang Semarang)*.

- Sabihaini, 2002, *Analisis Tingkat Layanan Bank*, JSB No. 5 Volume 1..
- Stanton, William J, 2000, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1 Edisi ke 3, Alih Bahasa oleh Yohanes Lamarto, Jakarta: Erlangga.
- Stanton, William J.2003. ***Prinsip Pemasaran (terjemahan)***. Edisi 7,jilid 1.Erlangga. Jakarta.
- Sugiyono, 2000, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : CV Alfabeta.
- Sulaiman, Wahid, 2004, *Analisis Regresi Menggunakan SPSS, Contoh Kasus dan Pemecahannya*, Yogyakarta: Andi.
- Sunarto. 2003. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : AMUS Jogjakarta dan CV Ngeksigondo Utama.
- Supranto, Johanes, 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy, 2002 *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Yamit, Zulian. 2001, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta: Ekonosia.