

## DAFTAR PUSTAKA

- Arif, Sofyan. 2013. Kualitas Pelayanan Pengelolaan Atm Dan Kepuasan Nasabah. Jurnal EKOMEN, Vol 1, No.1
- Assegaff, Mohammad. 2009. “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan” . Jurnal EKOBIS, Vol. 10, N0. 2
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen.*: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Kelima Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Husein Umar. 2002. *Metodologi Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*. Cetakan Kesatu. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- John C Mowen dan Michel Minor. 2001. *Perilaku Konsumen*. Erlangga, Jakarta.
- Kertajaya, Hermawan. 1996. *Siasat Memenangkan Persaingan Global*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jilid II. PT Index, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran: Analisa Perencanaan dan Pengendalian*. Jilid II. Edisi Millinium. Cetakan Kedua. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran: Analisa, Perencanaan, dan Pengendalian*. Jilid II. Edisi Millenium. Erlangga, Jakarta.
- Sabihaini. 2002. *Analisis Tingkat Layanan Bank*, JSB No. 5 Vol. 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.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Ketiga. CV Alfabeta, Bandung.

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, Johannes, 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