

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rhineka Cipta
- Chandra, Gregorius, 2002. *Strategi dan Program Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, Damodar. 2007. *Dasar-Dasar Ekonometrika*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Hartanto, Juzan. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah*. Jurnal Marketing. Jurnal ekonomi dan Informasi Akuntansi vol 2
- Indriantoro, Nur, 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. Edisi pertama, Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Irawan, Handi, 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Coputindo.
- Jogiyanto, 2008. *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kotler, Philip. 1993. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin. L.2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lamb, Charles dkk, 2001. *Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mowen, John, C., dan Minor, M., 2002. *Perilaku Konsumen Jilid 1*, Edisi Kelima (terjrmahan), Jakarta: Erlangga.
- Nisfiannoor, Muhammad. 2009. *Pendekatan Statistika Modern untuk Ilmu Sosial*. Jakarta : Salemba Humanika.
- Nofita Sari, Melia, 2006. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Hotel Graha Gresik)*. Fakultas Ilmu Administrasi (FIA) Universitas Brawijaya, Malang.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". Journal of Marketing, Vol;. 49 (Fall), pp. 41-50.

- Parasuraman, A. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". *Journal of Marketing*, Vol;. 49 (Fall), pp. 41-50.
- Parasuraman, A.. 1988, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, Vol;. 64 (Spring), pp. 12-40
- Santoso, Suryo B dan Astuti, Herni J. 2003. *Analisis Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Kepuasan Nasabah Pada BMT (Baitul Maal Wattamwil) Khasanah di Purwokerto*. Hasil Penelitian LPPM Universitas Muhammadiyah, Purwokerto.
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sihombing, Umberto, 2003. *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Pelayanan Studi Kasus Terhadap Mahasiswa Program Pascasarjana Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Trianandra Jakarta*. Jurnal, Jakarta
- Sholahudin, Muhammad dan hakim, lukman. 2012. *Modul Ajar Lembaga Ekonomi dan Keuangan Syariah*. Surakarta: Muhammadiyah University of Surakarta.
- Stanton, William. 1993. *Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Suharyadi, dan Purwanto. 2004. *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy, 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyu Media.
- Tse. O.K , dan P.e. Wilton. 1988. "Models Of Consumer Satisfaction Formation: An Extesion", *Journal Of Marketing Research*, p. 204-212.