

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, Melly.** 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Niaga Tbk (Kantor Cabang Kalimalang Bekasi)*. Bekasi: Universitas Guna Darma.
- Ayu Oka Windari, Gst.** 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Palembang*. Palembang: Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Chandra, Buana Bayu.** 2011. *Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah di Surakarta*, Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Hastuti Handayani, Try.** 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia di Kota Solo*, Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Hejndra Istanto, Jhon.** 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto*. Palembang: STIE Musi.
- Kasmir.** 2010. *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: PT Raja Gafindo Perkasa
- Kotler, Philip.** 2007. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Salemba Empat
- Neni Aryati, Novika.** 2013. *Pengaruh Kualitas Jasa Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Para Pengguna Sistem Informasi Dirumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta*, Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Nurbaity Lubis, Arlina dan Martin.** 2009. *Pengaruh Harga (PRICE) Dan Kualitas Pelayanan (SERVICE QUALITY) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSU Deli Medan*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Okky Augusta, Christiana.** 2011. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Rezha, Fahmi dkk.** 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Saifuddin.** 1992. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Sigma Alpha.

**Sri Kustono, Alwan.** 2011. *Pengaruh Keahlian Pengguna Terhadap Kinerja Sistem Informasi Dengan Variabel Intervening Partisipasi, Kecemasan, Kepuasan, Derajat Penerimaan, Dan Ketidak Pastian Kinerja.* Jember: Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

**Tavip Junaedi, Achmat.** 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keadilan dan Kepuasan Nasabah terhadap loyalitas Nasabah Bank Syariah.* Malang: Program Doktor Ilmu Manajemen FEB Universitas Brawijaya.

<http://www.anneahira.com/bni.htm>

[http://id.m.wikipedia.org/wiki/Bank\\_Negara\\_Indonesia](http://id.m.wikipedia.org/wiki/Bank_Negara_Indonesia)

<http://www.anneahira.com/bni.htm>

[http://pustakabakul.blogspot.com/2013/05/pengertian-dan-definisi-kepuasan\\_8.html?m=1](http://pustakabakul.blogspot.com/2013/05/pengertian-dan-definisi-kepuasan_8.html?m=1)

<http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html?m=1>

<https://id.answers.yahoo.com/question/index?qid=2013042305>

<http://blogger-viens.blogspot.com/2013/01/kualitas-produk.html?m=1>

<http://digilib.unpas.ac.id/download.php?id>