

## Daftar Pustaka

- Aga, Mehmet and Safakli, Okan Veli, 2007. *An Emperical Investigation Of Service Quality And Customer Satisfaction In Professional Accounting Firm: Evidence, North Cyprus. Journal Probem and Management*. 5(3), hal: 84-98
- Bedi, M. 2010. *An Integrated Framework for Service Quality, Customer Satisfaction and Behavioral Responses in Indian Banking Industry-a Comparison of Public and Private, Journal of Services Research*, 10(1), hal: 157-172.
- Oliver, 2007. *Measurement and Evaluation of Satisfaction Processes in Retail Settings. Journal of Retailing*. 57(3), 25–48.
- Christiana, Okky Augusta Lovenia, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Jateng Cabang Semarang, FEB Universitas Diponegoro Semarang
- Cooper, Donald R & Schindle, Pamela S. 2006. *Metode Riset Bisnis, Volume 2, Edisi 9*. Jakarta: PT Media Global Edukasi
- Ghozali, Imam. 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*, Cetakan Kelima, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Hermansyah, 2009. *Revisi Hukum Perbankan Undonesia*. Jakarta: Kencana
- Hidayat, Rachmat. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 11(1), hal: 59-72.

I Gusti, Made Ary Bayu Suputra, 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Kredit Multiguna Terhadap kepuasan Nasabah Kredit Pada PT. BPR Hoki Cabang Denpasar, FEB Universitas Udayana Bali (UNUD)

Indah Larassati.2017. Analisis Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan, *Program Studi Manajemen FEB UPN Veteran Yogyakarta*

Kotler, Philip, (2000), *Manajemen Pemasaran*, PT. Prenhallindo, Jakarta.

Kotler, & Armstrong, 2006, "*Prinsip-prinsip Pemasaran*", Edisi 12 Jilid 1, Penerbit:Erlangga

Kotler, & Keller, 2008, "*Manajemen Pemasaran*", Edisi 13, Jilid 1, PenerbitErlangga: PT Gelora Aksara Pratama.

Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2009. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid 1. Terjemahan oleh A. Sindoro. Jakarta: Prenhallindo

Kotler, P. & Keller, K.L. 2007. *Manajemen pemasaran*, Ed12. Jilid 2. Penerbit PT Indeks : Jakarta

Kotler, Philip, Gary Amstrong.2008.*Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi Keduabelas. Jilid 1 dan 2. Jakarta : Erlangga

Lovelock, Christopher H dan Lauren K. Waright, 2007, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Cetakan kedua, PT Indeks, Jakarta

Nunnally, J.C, Berstein, I.H, 1994, *Psychometric Theory (3<sup>rd</sup>)*, New York, McGrawhill

Parasuraman, A. Valerie A. Zeithmal. (1994). *A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for FutureResearch*. Dalam Journal of Marketing. Vol 49.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L, 2008, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, New York.

Saladim, Djaslim. 2003. *Intisari Pemasaran Dan Unsur-Unsur Pemasaran*. Penerbit Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta.

- Saidani, Basrah Dan Arifin, Samsul. 2012. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Ranch Market. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods for Business; Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Buku 2 edisi 4. Jakarta: Salemba Empat
- Soehardi Sigit, 1999, *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial-Bisnis-Manajemen* Cetakan Pertama, Lukman, Yogyakarta: Offset
- Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Keenambelas, CV. Alfabeta, Bandung
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cetakan Kesembilanbelas, CV. Alfabeta, Bandung
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta, Bandung
- Sugiyono, 2016, *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan Keduapuluh tujuh, CV. Alfabeta, Bandung
- Suwarni dan Septina Dwi. 2001. Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 16(1), hal: 76-84.
- Teuku Edyansah, 2014, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Bisnis*
- Tjiptono, Fandy, 1997. *Strategi Pemasaran*. Andi Offset, Edisi Kedua, Cetakan Pertama, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Keenam. Yogyakarta: Penerbit. Andy
- Tjiptono, Fandy, 2004, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Andi Offset, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing. Malang.

Tjiptono, Fandy, 2014, "*Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan dan Penelitian)*",  
Yogyakarta: Andi Offset.