

DAFTAR PUSTAKA

- Gunadana, Mahatma. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Periklanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Menabung pada PT.BPR Semarang*. Universitas Negeri Semarang. Sumber Website : <http://otomasi.unnes.ac.id>
- Harrison, Shirley. 2000. *Public Relations : An Introduction*. London : Thomson.
- Jefkins, Frank, 2002. *Public Relation*, Erlangga, Bandung.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran 13e*, Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Monle. Leedan Carla Johnson. 2007. *Prinsip-Prinsip Pokok Periklanan Dalam Perspektif Global*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Nguyen, Nha and Gaston Leblanc. 2002. *Contact Personnel, Physical Environment and Perceived Corporate Image of Intangible Services by Nee Client*. International Journal of Service Industry Management 13: 242-262.
- Pujiastuti, Eny Indah dan Antariksa Adi Ferdiantarto. 2011. *Pengaruh Iklan dan Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perusahaan (studi pada Bank Mandiri cabang Jalan Diponegoro, Yogyakarta)*. Buletin Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta.
- Sekaran, Uma, 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat.
- Sigit, Soehardi. 2001. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Edisi Pertama. Yogyakarta. Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta.
- Soemanagara. 2006. *Strategic Marketing Communication*. Bandung: Alfabeta.
- Soemirat, Soleh & Ardianto, Elvinaro, 2007, *Dasar-Dasar Public Relations*, Bandung, Rosdakarya.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Penerbit Alfabeta.
- Sutojo, Siswanto. 2004. *Membangun Citra Perusahaan*. Jakarta: PT Damar Mulia Pustaka.

Swastha, Basu 2001. *Manajemen Pemasaran Modern*; Yogyakarta: BPFE.

Tjiptono, Fandy. 2006, *Manajemen Pelayanan Jasa*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.

Youlandha, Erika. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Iklan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Pasuruan*. Universitas Negeri Malang. Sumber Website : <http://library.um.ac.id>