

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad Syarifudin Noor. 2011. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada PT BRI cabang Pangkalan Bun. *Socioscientia*. Volume 3 Nomor 2
- Ariane Chaterina Natalia Telan. 2011. Analisis Pengaruh Faktor Teknologi, Kualitas Layanan dan Fokus Pelanggan terhadap Kepuasan pelanggan. *Skripsi*. Universitas Diponegoro Semarang
- Djoyohadikusumo. 1994. *Perkembangan Pemikiran Ekonomi*. Cetakan Pertama. Jakarta: Pustaka LP3ES
- Ferdinand. 2006. *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: BP Undip
- Fitzsimmons. 1994. *Service Management for Competitive Advantage*. New York: Mc Graw Hill International
- Giri, I Wayan Kemara. 2008. *Pentingnya Kualitas Produk dan Pelayanan Bagi Pelanggan dalam Upaya Meningkatkan Kesenambungan dan Eksistensi Perusahaan jasa Logistik*. *Jurnal Manajemen*. Politeknik Pos Indonesia Bandung.
- Ghozali. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hutasoit, C.S. 2011. *Pelayanan Publik Teori dan Aplikasi*. Jakarta: MAGNAScript Publishing.
- Iman. M. D. S. 2010. Citra Perusahaan-Seri Manajemen Pemasaran. *Ekonomitra*. Volume 2 Nomor 3
- Juwita, V.R. 2006. Membangun Citra Perusahaan Melalui Program Desaku Hijau (Studi pada PT HM Sampoerna di Pekalongan). *Tesis*. Universitas Diponegoro Semarang
- Kotler, Philip dan A.B Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian* (Edisi pertama). Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran, Analisa, Perencanaan, Implementasi dan Control*. Edisi Kesembilan. Jakarta: Salemba Empat

- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat
- Kuswanto, Adi. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Bisnis*. No. 2 Volume 14 Agustus
- Lupiyoadi, Rambat. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Pratek*. Jakarta: PT. salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat
- Ma'ruf, Hendri. 2005. *Pemasaran Ritel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Markoni. 2011. Pengaruh Dimensi Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan. *Jurnal ilmiah Orasi Bisnis*. Edisi Ke-VI November
- rahyuda dan Atmaja. 2009. Pengaruh Kewajaran Harga, Citra Perusahaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Penerbangan Domestik GIS di Denpasar. *Ekuitas*. Volume 15 No. 3 September
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction* (cetakan ketiga). Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rizqi Ramadhaning Tyas. 2012. Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Salatiga
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi Contoh Proposal Penelitian, Metode Penelitian*. Bandung : Alfa Beta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2005. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Vandermerwe. 2004. *Service Marketing*. Prentice Hall Inc. Edinburgh