

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi*. Jakarta : Rineka Cipta
- Cooper, R. Donald & Emory, C. William. 2010. *Metode Penelitian Bisnis Jilid Satu Edisi Kelima*. Jakarta : Erlangga
- Fathor, 2010. *Pengaruh Kualitas Jasa dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah Bank Jatim Cabang Bangkalan*. Jurnal. Madura: Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Trunojoyo
- Gasperz, Vincent. 2001. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang
- Isnadi, Didik. 2005. *Pengaruh Customer Relationship Marketing terhadap nilai nasabah dan keunggulan produk dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah bank BRI Cabang Pekalongan*. Skripsi. Semarang : Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro
- Kotler, Philip. 1995. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, Dan Pengendalian Buku Satu*. Jakarta : Salemba Empat
- Kotler, Phillip. Keller, K. Lane. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid Dua*. Indonesia: PT. Macanan Jaya Cemerlang
- Laporan Tahunan Bank Indonesia. 2012. Jakarta : Bank Indonesia
- Lovelock, Christopher dkk. 2010. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, dan Strategi*. Jakarta : Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa. Teori dan Praktik*. Jakarta : Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi II*. Jakarta: Salemba Empat
- Purwo, Atmojo Agung. 2010. *Analisis pengaruh kualitas layanan, nilai nasabah, dan atribut produk islam terhadap kepuasan nasabah*. Semarang : Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis edisi keempat*. Jakarta : Salemba Empat
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta

Tjiptono, Fandi. 2008. *Strategi Pemasaran Edisi III*. Yogyakarta: Andi Offset

Tjiptono, Fandi & Diana, Anastasia. 2001. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset

Umar, Husein. 2008. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi Kedua*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Undang-undang perlindungan konsumen no 8 1999 diakses tanggal 1 November 2012 pukul 02:25 WIB

[www.bi.go.id](http://www.bi.go.id) diakses pada tanggal 02 november 2012 pukul 11:54 WIB

[www.knivesriah.co.id](http://www.knivesriah.co.id) diakses pada tanggal 22 Desember 2012 pukul 14:20 WIB