

## DAFTAR PUSTAKA

- Allred, A, T dan Addams, H, L. 2000."Service Quality at Books and CreditUnions: What Do Theirs Customer Say?". International Journl of Bank Marketing. No.2 Vol,18. Page 203.
- Asakdiyah, S. 2005. *Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelangan dan Pembentukan Intensi Pembelian Konsumen Matahari grup Di Daerah Istimewa Yogyakarta*. Jurnal Akuntansi dan aManajemen. No,2 Vol VVI. Hal .129-140
- Azwar, S. 2003.*Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Bahia, Kamilia dan Nantel,jacques. 2000. *A reliable and validd measurment scale for the perceived service quality of bank*. International Journal of Bank Marketing . No. 2. Vol .18, page.84-91
- Alma Buchari, 2004, **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**, cetakan keenam, Alfabeta, Bandung
- Bahia, Kamilia dan Nantel,jacques,2000,*A Reliable and valid measurment scale for the perceived service quality of bank*, Internatioal Journal of bank marketing No.2, Vol.18, page .84-91.
- Dimiyati. Mohamad, 2009.*Analisis SEM Dalam Uji Pengaruh Beberapa Variable Terhadap Loyalitas*. Edisi Pertama Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Dimiyanti. Mohamad 2009, *Analisis SEM Dalam Uji Pengaruh Beberapa Variable Terhadap Loyalitas*, Edisi Pertama Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Ferdinand, Agustuy Tae. 2000. *Manajemen Pemasaran : Seebuah Pendekatan Strategik ,Research Paper Series – Konsentrasi Manajemen Pemasaran*. Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro.
- Fandy Tjiptono, 2004, **Manajemen Jasa**, edisi kedua, cetakan ketiga, Penerbit : Andi Yogyakarta
- Ghozali,Imam.2008. *Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Griffin, Jill. 2006. *Customer Loyalty. How to Earn It, How to Keep It*. New York : Simon and Chuster, Inc.
- Hayzer, J and Render, B, 2004. *Operation Management, Seventh edition*, Prentice Hall International. Inc, New York
- Jones, Thomas, and W, Earl Sasser, Jr. 2007, *Marketing, second edition, United States of America : Mc. Grow Hill Inc.*
- Jatra, 2015, **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Ssanur**, E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 7, 2015
- Khotler, Philip and Gery Armstrong. 2008. *Principles of Marketing, Seventh Edition*, International Edition, Prentice Hall, Inc, Englewood Cliffs, New Jersey.
- Khotler, Philip and Gery Armstrong. 2000. *Dasar-dasar Pemasaran (Principle of Marketing)*. Prentice Hall, Inc.
- Khotler dan Keller. 2008. *Marketing Management*, Jilid 1. Edisi Terjemahan. Jakarta : Prenhallindo
- Oliver, RL. 2003. *Cognitiv Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decision. Journal of Marketing Research*. No.4 Vol 17. page 460-469
- Olson, Peter. 2002. *Consumer Behavior and Marketing Startegi. Thrid Edition Richard , Irawan Inc, Boston.*
- Parasuraman, A. Barry, LL dan Zeithaml, VA. 2008, *An Empirical examination of Relationshipn In An Extended Servicequality Model*, Report No, 90-122, Marketing Sciences Institute, Cambirige, MA.
- Rangkuti, Fredy. 2002 *Measuring Consumer satisfaction : Gaining Costumer Relation Strategi*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ratih Hurriyati, 2005, **Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen**, cetakan pertama, Penerbit : Alfabeta, Bandung

- Riduan dan Akdon, 2007, **Rumus dan Data Dalam Analisis Statistik**, cetakan kedua, Penerbit : Alfabeta, Bandung
- Sugiyono.2008. *Metode Penelitian Untuk Bisnis* Jakarta : Selemba Empat.
- Sentana, Aso ,2006. *Excelent Service and Costumer Satifaction*. Jakarta : PT. Media Elex Komputindo.
- Supranto, J, 2001, **Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah, Untuk Menaikkan Pangsa Pasar**, cetakan kedua, Penerbit : Rineka Cipta Jakarta
- Sri Sumardiningih,2014, PENGARUH DIMENSI BANKING SERVICE QUALITY (BSQ)  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK Bank BPD di DIY,  
Jurnal *Economia*, Volume 8, Nomor 2, Oktober 2014
- Sri Sumardiningih,2014, PENGARUH DIMENSI BANKING SERVICE QUALITY (BSQ)  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK Bank BPD di DIY,  
Jurnal *Economia*, Volume 8, Nomor 2, Oktober 2014
- UU. No. 10 Tahun 1998, Pokok Perbankan.
- Utami, 2015, **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Ssanur**, E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 7,2015
- Widyastuti,2015, **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen**,  
Jurnal *Kajian Bisnis* VOL. 23, NO. 2, 2015,
- Yamit Zulian, 2002, **Manajemen Kualitas Jasa**, edisi pertama, cetakan pertama, Penerbit : Ekonisia, Jakarta