

DAFTAR PUSTAKA

- Afnan, Muhammad. (2003). *“Analisa Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Pelayanan Bank BPD DIY Cabang Sleman”*, Tesis Tidak Dipublikasikan, Program Pascasarjana UMS, Surakarta.
- Alma. (2003). *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa*, Bandung: alfabeta.
- Armistead, Colin G. dan Graham Clark. *Customer Service and Support*, London: Financial Times Ltd.
- As'ad, (1995). *Psikologi Industri*, Yogyakarta : liberty.
- Azwar, Saifuddin (2007). *Reliabilitas Dan Validitas*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Basrodin, (2006). *Pengaruh Harga Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Pro XI Di Kota Semarang*, Skripsi Universitas Negeri Semarang
- Foster, Timothy R.V. (1999). *101 cara meningkatkan kepuasan pelanggan*. Terjemahan. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Irawan, Hadi (2006). *10 prinsip kepuasan pelanggan*. Jakarta: Elex media komputindo.
- J. Kabodian, Armen. 1998. *Pelanggan Selalu Benar*. Jakarta: Arcan
- Jr. Orville C. Walker., Mullins, John W., Jr. Harper W. Boyd & Larreche, Jean-Claude. (2006). *Marketing Strategy: A Decision-Focused Approach*. New York: McGraw-Hill
- Kartono, Kartini. *kamus lengkap psikologi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kotler, Philip. (1997). *Marketing management*. prentice-Hall, Inc. Chicago
- ., & Lee Nancy. (2007). *Pemasaran di Sektor Publik*. Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang
- Lucas, Robert W. (2005). *Customer Service: Building Successful Skills for the Twenty-first Century*. New York: McGraw-Hill
- Nazir, M. (1998) *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia
- Manurung, Merida. (2007). *Pengaruh kinerja pelayanan terhadap Kepuasan nasabah Pada pt. Bank jatim cabang malang*. Skripsi, Universitas Brawijaya, Malang.

- Muhid, Abdul. (2008) *Modul Analisis Data Pada Statistik Parametrik Dan Non Parametrik Program SPSS For Windows*, Surabaya
- Mulyadi. (1998). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Aditya Media
- Munandar, Ashar, (2004). *Psikologi Industri Dan Organisasi*, Jakarta : UIP
- Peter, J. Paul & Jr. James H. Donnelly. (2007) *Marketing Management: Knowledge and Skills*. New York: McGraw-Hill
- Rangkuti, Freddy. (2000). *Measuring customer satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka
- Sarwono, Jonathan, (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sinungan, Muchdarsyah. (1994). *Strategi Manajemen Bank: Menghadapi Tahun 2000*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Stifani, Firska. (2009). *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*, Jurnal Pronosis Vol.03 No. 9 Oktober
- Soleh, Muhammad (2005), *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Di Hotel Riyadi Palace Sala*, Tesis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sudarsito. 2004. "Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar", Tesis Tidak Dipublikasikan, Program Pascasarjana UMS, Surakarta.
- Supranto, J. 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Susanto. 2001. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah BPR-BKK Karangmalang Kabupaten Sragen", Tesis Tidak Dipublikasikan, Program Pascasarjana MM UMS, Surakarta.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran* (Edisi Ke-2). Andi Offset. Yogyakarta
- . 2002. *Prinsip-prinsip Total Quality Service* (Edisi Ke-2). Andi Offset. Yogyakarta.
- . 2006. *Pemasaran jasa*. Bayumedia Publising. Malang
- dan Anastasia Diana. 2005. *Total Quality Management*. Andi Offset. Yogyakarta.

- Wahyuddin dan Ambar Muryati. 2001. "*Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Klaten*", Jurnal Manajemen Daya Saing, Vol.2, Program Pascasarjana MM UMS, Surakarta.
- W. Lukas, Robert. 2005. *Customer Service* (Third Edition). The McGraw-Hill Companies, Inc. Americas, New York.
- Weitz, Barton A., Castleberry, Stephen B., & Jr. John F. Tanner. *Selling: Building Partnerships*. New York: McGraw-Hill.