

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. (2000). Reliabilitas dan Validitas. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- . (2001). Methodology Research. Pustaa Pelajar. Yogyakarta.
- Bedi, M. 2010. An Integrated Framework for Service Quality, Customer Satisfaction and Behavioral Responses in Indian Banking Industry-a 98 Comparison of Public and Private, Journal of Services Research, Vol. 10 No. 1, pp. 157-172
- Dewi, Gusti Ayu Putu Ratih Kusuma. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT BPR Hoki di Kabupaten Tabanan. Program Pascasarjana Universitas Udayana Denpasar
- Gerson, F Richard., (2005). Mengukur Kepuasan Pelanggan dan Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu. Jakarta : PPM.
- Susilo, H. W. (2012). Statistika dan Aplikasi untuk Penelitian Ilmu Kesehatan. Trans Info Media : Jakarta.
- Hasan. (2006). “Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang”. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 1, No. 1 April 2006,h. 1 – 14.
- Irawan, H. (2003). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. PT Alex Media Kompotindo : Jakarta.
- Kasmir. (2004). Pemasaran Bank Edisi Revisi. Kencana Prenada Media : Jakarta.
- , (2011). Etika Customer Service. PT Raja Grafindo Persada : Jakarta.
- Kotler, P & Susanto, A.B (2000). Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian. Salemba Empat : Jakarta.
- Kotler, P & Keller, K. L. (2008). Manajemen Pemasaran Edisi 13. Jilid 1. Erlangga : Jakarta.
- Murti, B. (2010). Desain dan Ukuran Sampel untuk Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif di Bidang Kesehatan. Gajah Mada University : Yogyakarta.

- Nanang Tasunar. (2006). Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. V, No. 1 Mei 2006, h. 41-62
- Rambat, L. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Pratek*. PT salemba Empat : Jakarta.
- , & Hamdani, A. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat : Jakarta.
- Sudirman, Dewi Yanti. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap kepuasan Nasabah Produk Tabungan Britama Pada PT. Bnk Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang A. Yani Makassar. Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Hasanuddin Makassar
- Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cetakan Kedua belas. Alfabeta :Bandung.
- Supranto, J. (2004). *Analisis Multivariat Arti dan Interpretasi*. Rineka Cipta : Jakarta.
- Sunyoto, D. (2012). *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. CAPS : Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa, Edisi Pertama*, Banyumedia : Malang.
- Tjiptono, F & Diana, A. (2015). *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*. CV. Andi Offset : Yogyakarta.
- Wisnalmawati. (2005). Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat pembelian Ulang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, No. 3 Jilid 10 2005, h. 153-165.
- Wilhelmus, H. & Havids. (2014). *Biostatiska Lanjut dan Aplikasi Riset*. Cetakan pertama. CV. Trans Media. Jakarta Timur.
- Yasril & Kasjono. (2009). *Teknik Sampling Multivariat Untuk Penelitian Kesehatan*. Graha Ilmu : Yogyakarta.