

DAFTAR PUSTAKA

- Adisaputro, Gunawan. 2014. *Manajemen Pemasaran Analisis Untuk Perancangan Strategi Pemasaran*. UPP STIM YKPN: Yogyakarta.
- Admaja, Setia, Lukas. 2009. *Statistika untuk Bisnis dan Ekonomi*. ANDI: Yogyakarta.
- Ahmad, Rizal. 2011. *Pengaruh Periklanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BPR Laksana Abadi Sunggal*. Vol 4. No 1. <https://scholar.google.co.id>. diakses 7 Maret 2015.
- Arikunto. 2003. *Manajemen Penelitian*. Renika Cipta: Jakarta.
- Asauri, Sofyan. 2003. *Customer Service Yang Baik Landasan Pencapaian Costumer Satisfaction*. *Manajemen Usahawan Indonesia*. No 01 Th XXXII, Januari.
- Doyle, Charles. 2013. *Kamus Pemasaran*. Indeks: Jakarta.
- Fahmi, Irham. 2014. *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya Teori dan Aplikasi*. Alfabeta: Bandung.
- Ghozali, Imam. 2001. *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Hastono, Sutanto Priyo. 2006. *Analisis Multivariate*. Penerbit FKM UI: Jakarta.
- Hastuti, Tuti. 2013. *Kualitas Pelayanan dan Pola Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Penyimpan Pada Bank Syariah*. Volume 2. Nomor 1. <https://scholar.google.co.id>. diakses 7 Maret 2015.
- Indriantoro, N dan Supomo, B: 1999: *Metodologi Penelitian Bisnis : Untuk Akuntansi dan Manajemen, Edisi Pertama*. BPTe: Yogyakarta.
- Iskandar, Syamsu. 2013. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Edisi 2. IN Media: Jakarta.

- Kasmir. 2013. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Rajawali Pers: Jakarta.
- _____. 2014. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Edisi Revisi 2014. Rajawali Pers: Jakarta.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Prenhallindo: Jakarta.
- _____. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milinium. Jilid 2. PT Prenhallindo: Jakarta.
- _____. 2003. *Marketing Management International Edition*. Eleventh Edition. Prentice Hall, Person Education International, Inc.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Penerbit Erlangga: Jakarta.
- Kuncoro, Mudrajad. 2007. *Metode Kuantitatif*. Unit Penerbit dan Percetakan (UPP) STIM YKPN: Yogyakarta.
- Manullang, M. 2011. *Manajemen Personalia*. Gadjah Mada University Press: Yogyakarta.
- Nugroho, Anton, Yohanes. 2011. *It's Easy Olah Data Dengan SPSS*. Skripta Media Creative: Yogyakarta.
- Qiptiyah, Nunuk. 2012. *Pengaruh Suku Bunga Kredit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT BPR Tanggul Arto Lumajang*. Skripsi tidak diterbitkan. STIE Widya Gama: Lumajang.
- Ratnasari, Ririn Tri.dkk. 2011. *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Ghalia Indonesia: Bogor.
- Santoso, Singgih. 2012. *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Penerbit PT Elex Media Komputindo: Jakarta.
- _____. 2001. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia: Jakarta.

Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. CV Alfabeta: Bandung.

_____. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&*. Alfabeta: Bandung.

_____. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta: Bandung.

Sunarto. 2006. *Customer Service*. Penerbit Amus: Yogyakarta.

Supranto. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Rineka. Cipta: Bandung.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Bayumedia: Malang.

_____. 2008. *Strategi Bisnis*. Penerbit Andi: Yogyakarta.

Tumangkeng, Gerardo Andrew. 2013. *Kualitas Produk, Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan KPR BANK BTN Cabang Manado*. Vol 1. No 4. <https://scholar.google.co.id>. diakses 7 Maret 2015.

