

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Manajemen Jasa*. Edisi Revisi Bandung: Alfabeta.
- , 2009. *Manajemen Pemasaran dan Manajemen Jasa*. Edisi Revisi Bandung: Alfabeta.
- Ardhiana, Refia. 2007. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada nasabah pengguna Phone Banking PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Wahid Khayim Malang*. Malang : Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. *Skripsi tidak Diterbitkan*.
- Fauzi, Muchamad. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Semarang : Walisongo.
- Indrianto, Nur dan Bambang Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis (Untuk Akuntansi dan Manajemen)*. Yogyakarta : BPFE.
- Irawan, Hardi. 2008. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, cetakan 10. PT Elex Media Komputindo.
- Jasfar Farida (2005). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, cetakan pertama. Penerbit Ghalia.
- Kerlinger, Fred. N. 1990. *Asas-asas Penelitian Behavioral*. Edisi Ketiga. UGM
- Kotler, Philip. 2002b. *Manajemen Pemasaran*. Ahli Bahasa : Hendra Teguh, Ronny Antonius Rusli. Edisi Millenium II. Jilid II Jakarta : PT Prenhalindo.
- , 2005. *Manajemen Pemasaran*. Ahli Bahasa : Benyamin Molan. Jilid 1. Jakarta. PT INDEKS Kelompok Gramedia.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mach Foedz Mahmud. 2005. *Pengantar Pemasaran Modern*. Cetakan pertama. Penerbit UPP AMP YKPN Yogya.
- Malhotra, Naresh. K. 2006. *Riset Pemasaran (Pendekatan Terapan)*. Edisi Keempat. Jilid 2. Jakarta : PT. Indeks
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta:Ghalia Indonesia.
- Nasution, S. 2007. *Metode Research : Penelitian Ilmiah*. Edisi 1. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nisfiannoor, Muhammad. 2009. *Pendekatan Statistika Modern untuk Ilmu Sosial*. Salemba Humanika.

Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*. Edisi 7. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada.

Rangkuti, Fredy. 1997. *Riset Pemasaran*. Cetakan pertama. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi.1982.*Metode Penelitian Survai*. Jakarta :LP3ES.

Simamora, Bilson. 2004. *Riset Pemasaran Falsafah, Teori, dan Aplikasinya*.Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sumarni, Murti. 2002. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta : Liberty

Supranto, J. 2001. *Metode Riset : Aplikasinya dalam Pemasaran*. Jakarta : Rineka Cipta.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia.

-----, 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia.

-----, 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia.

-----, 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi III. Yogyakarta: Penerbit CV. ANDI OFFSET.

Ulfah, Uberta Nuraini. 2006. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*”. Malang : Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. *Skripsi tidak Diterbitkan*.

Wulandari, RR Nia Dwi. 2007. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*”. Malang : Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. *Skripsi tidak Diterbitkan*.

Jurnal

Bloemer, Josee ;Ko de Ruyter, Pascal Peeters. 1998. *A Investigating Drivers of Bank Loyalty : The Complex Relationship between Image, Service Quality and Satisfication*. International Journal of Bank Marketing. Vol.16 No.7 pp 276-286.

Christobal, E, Flavian C and Guinaliu M. *Perceived E-Service Quality (PeSQ): Measurement Validation and Web Site Loyalty*. Journal Managing Service Quality. 17(3): 317-340.

Kuntjara. 2007. *Pentingnya Kepuasan Konsumen & Implementasi Strategi Pemasarannya..* Jurnal Sains Pemasaran Indonesia. Vol III No.3 p.47-58

