

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran: Marketing Management; Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Edisi Indonesia. Jilid 1. Jakarta. PT.Prenhallindo.
- Singarimbun., Masri dan Effendi, Sofian. 1984. *Metode Penelitian Survei*. Cetakan Keempat. Jakarta. LP3ES.
- Swastha., dan Handoko, T. Hani. 1997. *Manajemen Pemasaran (Analisa Perilaku Konsumen)*. Edisi I. Yogyakarta. BPFE.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. CV Alfabeta. Bandung.2010. Sugiyono. "Statistika Untuk Penelitian", CV Alfabeta, Bandung, 2010.
- Sigit Soehardi 1999. *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial - Bisnis - Manajemen*. Edisi Satu. Yogyakarta. Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa.
- Mariana Nana 2004. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Purworejo*. Fakultas Ekonomi UPN.
- Wahyuni salamah 2000. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi Satu. Surakarta. Sebelas Maret University Press.
- Umar Husein 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen* edisi revisi. Jakarta. Gramedia.
- Supranto 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta. PT. Rineka Cipta.
- Sulaiman Wahid 2004. *Analisis Regresi menggunakan SPSS*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Tjiptono Fandy 2004. *Manajemen Jasa*. Edisi Satu. Yogyakarta. Penerbit Andi Offset.
- Swastha Basu 1996. *Azas - azas Marketing*. Edisi Kedua. Yogyakarta. Liberty.