

## DAFTAR PUSTAKA

- Ayu Oka Windarti, Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (Jenius). Januari 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Jasa terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Utama (KCU) Palembang.*
- Cristoper Lovelock and Lauren K Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT. Indeks, Jakarta
- Dahlan Siamat.2000. *Manajemen Lembaga Keuangan*, Fak. Ekonomi Universtas Indonesia, Jakarta
- Fandy Tjiptono.1996. *Manajemen Jasa*, Cetakan ketiga, Andi : Yogyakarta
- Fandy Tjiptono.1996. *Manajemen Jasa*, Cetakan keempat, Andi : Yogyakarta
- Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra.2005. *Service, Quality & Satisfation*, Penerbit ANDI, Yogyakarta
- Fandy Tjiptono.2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, ANDI : Yogyakarta
- Handi Irawan.2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, PT. Elex Media Komputindo : Jakarta
- Hasyim & Rina Anindita.2009. *Prinsip-prinsip Riset Bidang Pemasaran*. Edisi Pertama, Jakarta ; UIEU University Press
- Husein Umar.2005. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta
- Ratih Hurriyanti.2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta
- Riduan & Sunarto.2009. *Pengantar Statistika untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi, dan Bisnis*, Cet.2 Bandung : Alfabeta
- Sadi. Jurnal, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi kasus pada BPR BKK Pati Kota)*

Sunyoto Danang.2009. *Analisis Regresi dan Uji Hipotesa*, Cetakan 1, Media Pressindo, Yogyakarta

Tony Wijaya.2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. PT. Indeks : Indonesia

[www.bri.co.id](http://www.bri.co.id)