

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung. 2012. *Lampung Tengah Dalam Angka 2012*. BPS. Bandar Lampung.
- Bungin, Burhan. 2008. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Engel, Black Well dan Miniard. 1994. *Perilaku Konsumen (F.X Budianto Penerjemahan)*. Binarupa Aksara. Jakarta.
- Kasmir. 2008. *Manajemen Perbankan*. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Kotler P. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jilid 1 & 2. PT Prenhalindo. Jakarta
- Panji W. 2009. Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah PT. Bank Mega Tbk Cabang Makassar. Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Hasannudin. Makasar.
- Putri CD. 2009. Analisis Kepuasan Nasabah Tabungan Pada PT Bank Bukopin Tbk Di Cabang Universitas Lampung. Fakultas Ilmu Sosial. Skripsi. Universitas Lampung. Bandar Lampung.
- Schiffman, Leon. G dan Kanuk. 1994. *Consumer Behavior Fifth Edition*. Prentice Hall. New Jersey.
- Setyawan, Yusuf. 2008. *Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Konsumen R.M Ayam Bakar Wong Solo Cabang Malang*. Skripsi Jurusan Sosial Ekonomi. Fakultas Peternakan. Universitas Brawijawa. Malang.
- Simamora, Bilson. 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Rieneka Cipta. Jakarta.
- Rosa, E. 2009. *Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan PT. Bank Mandiri Persero Tbk. Cabang Zainal Arifin Medan*. Medan.

Umar, H. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Ghalia Indonesia, Jakarta

Yuyun Fitria. 2009. Analisis Kualitas Jasa Perbankan Dengan Kepuasan Tabungan Tapis di Bandar Lampung. Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Lampung. Lampung

Irfanuddin, M.N.S dan Sugiharto Toto.2007. Analisis Tingkat Kepentingan Dan Kinerja Layanan: Studi Kasus Pada Bank Mandiri Dan Bank BCA. *Proceeding PESAT (Psikologi, Ekonomi, Sastra Arsitek dan Sipil)*. Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma. Jakarta

Waliyul Amiri Baehaqi. 2009. Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Metode Importance Performance Analysis. Fakultas Teknik Universitas Dipenogoro. Semarang