

## DAFTAR PUSTAKA

- Assuri, Sofjan. 2002. *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Kasmir. 2002. *Manajemen Perbankan*. RajaGrafindo Persada. Jakarta
- Kotler, Philip. 1980. *Marketing Management. Analysis, Planning and Control*. Alih Bahasa oleh Z.D. Enna Tamimi, R.A. Rivai dan Rudi Sitompul. 2001. Erlangga. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Marzuki. 2001. *Metode Riset, Penerbit BPFE-UII*. Cetakan keempat Yogyakarta.
- Nazir, Mohammad. 1998. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Costumer Satisfaction*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Rindjin, Ketut. 2003. *Pengantar Perbankan dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Slamat, Dahlan. 2001. *Manajemen Lembaga Keuangan*, Edisi Ketiga, Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta,
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendy, 2002. *Metode Penelitian Survey*. LP3ES. Jakarta.
- Sudjana, 2002. *Metode Penelitian*, Tarsito, Bandung.
- Sugiono, 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta. Jakarta.

Swasta, Basu dan Irawan. 2000. *Manajemen pemasaran modern*. Penerbit Liberty. Jakarta

Suyatno, Thomas dkk. 1999. *Kelembagaan Perbankan*. Edisi Ketiga. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta

Tjiptono, Fandy. 1997. *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua, Cetakan Kedua. Andy Offset. Yogyakarta.

### **Sumber Lain**

Sari, Aida. 2006. *Evaluasi Kepuasan Nasabah atas Layanan Perbankan Berbasis Mobile Banking Network* (Studi Kasus pada Bank Central Asia cabang Bandar Lampung). *Jurnal Bisnis dan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Lampung* Volume 3 Nomor 1 September 2006

Safitri, Indira. 2009. *Analisis Kepuasan Nasabah pada Layanan Jasa Akad Murabahah*. Studi pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk Kantor Cabang Syariah Tanjungkarang Bandar Lampung. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Lampung.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan