

DAFTAR PUSTAKA

Ferdinand, Augusty. 2006. **Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen**. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam. 2005. **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS**. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hasan. 2006. “Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang”. **Jurnal Ekonomi dan Bisnis**, Vol. 1, No. 1 April 2006, h. 1 – 14.

Kotler, Philip dan A.B Susanto. 2000. **Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian** (Edisi pertama). Jakarta: Salemba Empat.

Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2006. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Jakarta: Salemba Empat.

Rangkuti, Freddy. 2002. **Measuring Customer Satisfaction** (cetakan ketiga). Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.

Subagyo, Ahmad. 2010. **Marketing In Business Studi Kasus UMK & LKM (Usaha Mikro Kecil & Lembaga Keuangan Mikro)**. (Edisi Pertama) Jakarta : Mitra Wacana Media

Sugiyono. 2004. **Metode Penelitian Bisnis**. Bandung: CV. ALFABETA.

Sugiyono. 2007. **Statistika Untuk Penelitian**. Bandung: ALFABETA.

Sugiyono. 2012. **Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)**. Bandung: ALFABETA, cv.

Supranto, J. 2003. **Metode Riset Aplikasinya Dalam Pemasaran**. (Edisi ke VII)
Jakarta : Penerbit PT. Rineka Cipta.

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

-----, dan Gregorius Chandra. 2005. **Service Quality Satisfaction**.
Yogyakarta : Penerbit Andi.

-----, dan Gregorius Chandra. 2011. **Service Quality Satisfaction**.
(Edisi III) Yogyakarta : Penerbit Andi.

Wisnalmawati. 2005. Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap
Niat pembelian Ulang. **Jurnal Ekonomi dan Bisnis**, No. 3 Jilid 10
2005, h. 153-165.