

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valerie A Zeithaml, Leonard Berry. 1996. *The Behavioral Consequences of Service Quality*. Journal of Marketing (EBSCO), vol.60 no.2
- Ahmad Khoiron, 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Malang. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Aminudin, 2010. Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Perkreditan Rakyat Syariah Bumi Rinjani Kota Batu. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Arief, Mts, 2007. *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan*. Bayu Media, Jakarta
- Arikunto, Suharsimi, 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Aritonang R, Lerbin R, 2007. *Riset Pemasaran: Teori Dan Praktik*. Penerbit Ghalia Indonesia. Bogor.
- Ferdinand, Agusty (2002), *Structural Equation Modeling dalam penelitian Manajemen edisi ke-2*, Fakultas Ekonomi Undip, Semarang.
- Husein, Umar. 2002. *Metodologi Penelitian*. Gramedia Pustaka Umum. Jakarta

Kotler, Philip. Keller, K Lane, 2009. *Menejemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 2, Penerbit Erlangga, Jakarta.

Kotler, Philip. Keller, K Lane, 2009. *Manejemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1, Penerbit Erlangga, Jakarta.

Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa*, 2008, Salemba Empat, Jakarta.

Sugiyono, 2007. *Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit CV Alfabeta. Bandung

Tjiptono, Fandy. Gregorius, Chandra, 2011. *Service, Quality, Dan Satisfaction*. Penerbit Andi. Yogyakarta