

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Rasyid Harun, 1995. *Teknik Penarikan sampel dan penyusunan skala*, Program paska sarjana, Unpad Bandung.
- Umar, Husein, 2000. *Riset Pemasaran, dan perilaku konsumen*, PT.Gramedia pustaka utama. Jakarta.
- Engel, Black Well, Minard. 1994. *Perilaku konsumen*. jilid I Edisi keenam, Bina pura Aksara, Jakarta.
- Suliyanto, 2005. *Metode Riset Bisnis*. Andi. Yogyakarta
- Kotler, Philip dan Susanto, 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta
- Kotler, Philip, 2003. *Brand Management Studi Pengantar*. Harvarindo. Jakarta.
- Lubis, Wardani Nurul. 2006. “ Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT.(PERSERO) Wilayah II Sumut “ *Jurnal Manajemen Vol.V, No.1 Januari : 88-102*.
- Siahaan, H Victor. 2006. “ Tinjauan Konseptual dan Pengukuran Biaya Kualitas “ *Jurnal Market Vol. 4 No.1 Januari : 1-9*.
- Hutasuhut, Saidun. 2006. “ Analisis Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Jasa Titipan Kilat PT.Rogers Karya Gelar Medan)” *Jurnal Market Vol. 4 No.1 Januari : 97-108*.
- Kotler, Philip, 1993. *Prinsip-prinsip pemasaran*, Erlangga, Jakarta
- Mursid, M, 2000. *Manajemen Pemasaran*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Mulia Nasution, 1998. *Ekonomi Moneter, Uang dan Bank*. Djambatan, Jakarta
- Rangkuti, Freddy, 1997. *Riset Pemasaran*, Cetakan Pertama, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Subana & Sudrajat, 2000, *Dasar-dasar penelitian Ilmiah*. Pustaka Setia. Bandung
- Samsuri 1998. Analisis Minat Konsumen dalam membeli Rumah KPR-BTN di Banyuwangi. Tesis Air Langga. Surabaya.
- Suardi. 2000. Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Keputusan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kodya Bandung. Tesis Universitas. Padjajaran. Bandung

Juzan Tri Hartanto. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PD.BPR Bank Jogja karta) Magister Manajemen. Universitas Darma Agung.Jogjakarta.

Masnuatul Khoiriyah. 2010. Analisis Pelayanan Perum Penggadaian Syariah terhadap Loyalitas Konsumen (Studi kasus pada Penggadaian Syariah Di Cabang Malang).UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

Bahri Mediana Dinda Monika. 2010. Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan,Kualitas Pelayanan dan Kedekatan Emosional terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada Bank BRI Cabang Patimura Semarang),Universitas Diponegoro Semarang.

Kotler,Philipdan Kevin L.Keller. 2008. ManajemenPemasaran. Jakarta. Indeks

