

## DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Angger, 2012, Sifat Mekanik Hasil Aluminium dengan *Metode Friction Stir Welding*.
- Afrizawati, 2012. *Analisis Flaypaper Effect Pada Belanja Daerah*, Kabupaten/ Kota Di Sumatra Selatan, Jurnal Ekonomi Vol 2 No 1.
- Buchari Alma, 2011. *Manajemen Pemasarandan Pemasaran jasa*. Bandung :Penerbit Alfabeta
- BPR Mitra Cemawis Mandiri Cerme-Gresik, *Jumlah nasabah PT.BPR Mitra Cemawis Mandiri Cerme-Gresik 2015-2017*.
- Djaslim Saladin, 2007, *Manajemen Periklanan*, Jakarta, PT. Pustaka Utama Grafiti.
- Gonzali, Imam. 2013. *Aplikasi analisis multivariate dengan program*. Edisi. Ketujuh, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam, 2009, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi keempat, Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Ghonzali, Imam, 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19* (edisi kelima) Semarang : Universitas Diponegoro.
- Jurnal EMBA. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado. Vol.1 No.3 September 2013. Diakses tanggal 6 April 2016. Hal.750-760.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta :Erlangga.
- Kotler, Philip and Gary Amtrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Kotler dan Keller, 2009, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi ke 13 Jakarta : Erlangga.

- Melanesia, Herlinda. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank pada Nasabah PD BPR Bank Sleman di Kabupaten Sleman*. Skripsi Tidak Diterbitkan. Yogyakarta : FE UNY.
- Mongkaren, Steffi, 2013, *Fasilitas Dan Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan pengguna jasa Rumah Sakit Advent Manado*. Jurnal EMBA. Vol.1 No 4, Hal : 493-503.
- Praveda Ascarintya. 2011. *Analisis Penagruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah* (Studi Pada Nasabah Debitur PT.BPR Satria Pertiwi Semarang). Skripsi Program Studi Strata 1 Manajemen. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, Semarang.
- Priyanto, 2009, *Farmako terapi dan Terminologi Medis*, Leskonfi, Depok
- Retnowati, Nova. 2012. *Manajemen Kompesasi*. Bandung :Karya Putra Darwati Bandung.
- Rahmawati, Yunita. 2009. “*Pengaruh Coustomer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Nasabah* (Studipada PT.BPR Aswaja Ponorogo” ). Skripsi Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Malang.
- Sugiyono, 2008.*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Sugiyono, 2010.*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Sugiyono, 2015.*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B*, Bandung :Alfabeta.
- Sugiyono.2012, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung :Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, 2007, *Metodologi Penelitian Bisnis*, PT.Gramedia, Jakarta
- Suharno & Yudi Sutarso. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung Alfabeta.
- Sulastiyono, Agus, 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. Alfabeta, cv.

Mohd Shoki Md Ariff, et al. (2010) *The Impact of Service Quality and Customer Satisfaction dan Customer Loyalty in Internet Banking. Procedia Social and Behavioral Sciences.*

Tjiptono Fandy, 2011, *Pemasaran Jasa*, Banyumedia, Malang.

Tjiptono Fandy, Ph.D, 2014, *Pemasaran Jasa*, Andi, Yogyakarta.

Wijaya, T, 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*, Edisi 1, PT Indeks, Jakarta.

Yudhy, Ferry. 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi kasus BPR Artaguna Sejahtera)*. Pasca Sarjana Manajemen Perbankan. Universitas Gunadarma Jakarta.