

## DAFTAR RUJUKAN

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Ferdinand, Augusty T.,2006. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Desertasi*. Semarang: BP Undip.

Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP.

\_\_\_\_\_. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP.

\_\_\_\_\_. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS edisi 3*. Semarang: UNDIP.

Hasan, Iqbal. 2001. *Pokok-Pokok Materi Stastitik 1 (Statistik Deskriptif)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

\_\_\_\_\_. 2004. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Hidayat, Rahmat. 2009. *Pengaruh Kualitas Layanan, Produk, dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*, Vol. 11, No. 1, Maret.

Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Implementasi dan Kontrol, edisi ke-9, Jilid I* . Jakarta: PT. Prenhalindo.

Kurniawan, Didik. Skripsi Sarjana. 2013. “*Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus BPD DIY Syariah)*”. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga

Kotler, Philip – Gary Amstrong. 2008. *Prinsip – prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Purwo, Agung Atmojo, Skripsi Sarjana. 2010. “*Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah dan Atribut Produk Islam Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada BNI Syariah Cabang Semarang)*”. Semarang: Universitas Diponegoro.

Simamora, Henry. 2000. *Manajemen Pemasaran Internasional*. Jakarta: Salemba Empat.

Sutrisni, Skripsi Sarjana. 2010 “*Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Desain Produk, Harga dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indosat IM3 Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang*”. Semarang: Universitas Diponegoro.

Susanto, Ari Wibowo. Skripsi Sarjana. 2013. “*Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Di Kota Purwokerto*”, Semarang: Universitas Negeri Semarang.

Soeratno, M dan Lincoln Arsyad. 1993. *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.

Sujianto, Agus Eko. 2009. *Aplikasi Statistika dengan SPSS*. Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher.

Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

\_\_\_\_\_. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

\_\_\_\_\_. 2006. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta

Tijptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

\_\_\_\_\_. 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

\_\_\_\_\_. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi

\_\_\_\_\_. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.

Tijptono, Fandy, Gregorius Chandra dan Dadi Adriana. 2008. *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta: Andi.

Tijptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi.

Tijptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan & Penelitian, Edisi I* Yogyakarta: Andi.

Tijpoto, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran* . Yogyakarta: Andi

Turmudi dan Sri Harini. 2008. *Metode Statistika Pendekatan Teoritis dan Aplikatif*, Malang: UIN-Malang Press.

Yanuar, Zonna Koesuma, Skripsi Sarjana 2011. “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai nasabah dan Citra Perusahaan Terhadap Minat Beli (Studi Pada Pelanggan PT. Indo Sunmotor Gemilang Semarang)*”. Semarang: Universitas Diponegoro.