

DAFTAR REFERENSI

- Anonim, 1990. **Kamus Besar Bahasa Indonesia**. Jakarta: Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa.
- Arikunto, Suharsimi. 1991. **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik**. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____, 2002. **Prosedur Penelitian**. Jakarta: Rineka Cipta.
- Andreassen, Tor William. 1994. **Satisfaction, Loyalty and Reputation as indicators of Customer Orientation in the Public Sector**, *International Journal of Public Sector Management*, Vol. 7 No. 2 1994, pp. 16-34.
- Creswell, J.W., 1998. **Qualitatif Inquiry and Research Design**. California.: Sage Publications, Inc.
- Engel, F James., dkk, 1995. **Perilaku Konsumen**. Jilid 2. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Ferdinand, Augusty. 2011. **Metode Penelitian Manajemen**. Semarang : CV. Indoprint.
- Ghozali, Imam, 2005. **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS**. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griselda, Gretel , Tagor Muda Panjaitan, 2007. **Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Dua**. *DeReMa Jurnal Manajemen Vol.2 no. 1, Januari 2007 (hal. 39-62)*.
- Gujarati D.N, 1995. **Basic Econometric**. Thirth Edition, Mc. Graw Hill, Inc
- Hadi, Sutrisno, 1994. **Statistik dalam Basic Jilid IV**. Yogyakarta: Andi Offset
- _____, 1997. **Metodologi Research, Untuk Penulisan Paper, Skripsi, Thesis, Disertasi**. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hasan. 2006. **Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang**. Akses Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol 1 No 1, April 2006.
- Kasmir, 2008. **Pemasaran Bank**. Jakarta: Kencana.
- Kotler, Philip , 1997. **Marketing Management ed.9, penerj. Benjamin Molan**. Jakarta : PT. Prehallindo.

- _____, and Gary Amstrong. 2006. **Principles of Marketing, 11th ed.** Upper Saddle River, NJ : Pearson Education, Inc.
- Lehtinen, Uolevi, Lehtinen, Jarmo R, 1991. **Two Approaches to Service Quality Dimensions.***The Service Industries Journal*; pg. 287.
- Tjiptono, F, Anastasia D, 2000, **Prinsip dan Dinamika Pemasaran**, Yogyakarta : J & J Learning.
- _____, 2006. **Pemasaran Jasa**. Malang:Bayu Media.
- Parasuraman, A, Valerie A Zeithaml dan Leonard L Berry, 1988, **SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality**, *Journal of Retailing*, Vol. 64, p. 12-40.
- _____, A., Zeithaml, Valerie A, Berry, Leonard L, 1985. **“A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research,”** *Journal of Marketing*, Vol 49, pp.41-50
- Rusdin, M.Si, Drs., 2004. **Statistik Penelitian Sebab Akibat**. Bandung : Pustaka Bani Quraisy.
- Sange, Peter M and Rogelio Olivia. 1990. **Developing a Theory of Service Quality/Service Capacity Interaction**. Center for organizational learning, MIT Room E40-294, 77 Massachussetts Ave. Cambridge, MA 02139, USA.
- Soegoto, Dr. Ir Eddy Soeryanto, 2008. **Marketing Research**. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Sugiarto, Riliana Oktavianti dan Innocentius Bernarto. 2009. **Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Yang Dirasakan, serta Harga Yang Dianggap Adil Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Bengkel Astra International Daihatsu, Serpong**. DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 4 No. 1, Januari 2009
- Sugiyono, 2002. **Metode Penelitian Bisnis**. Bandung: Alfabeta.
- Tse, David K, et.al. 1998. **Consumer Satisfaction as a Process**. *Psychology & Marketing* (1986-1998); pg 177.
- www.ocbcnisp.com, **Visi Misi Bank OCBC NISP**. Diakses pada tanggal 13 September 2011.