

DAFTAR PUSTAKA

- Azka, dkk. 2014. “Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Menggunakan Dimensi *Banking Service Quality* dengan Metode *Service Quality*”. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*. Vol.2. No. 04. hlm.121-132. (<http://ejournal.itenas.ac.id/index.php/rekanintegra/article/view/579>) diakses 4 April 2018
- Hariyanti, T.P. 2015. “Analisa faktor-faktor yang menjadi pertimbangan nasabah untuk menabung pada BPR Artha Samudra Tulungagung”. *Jurnal Universitas Tulungagung Bonoworo*, Vol 2, No.2. (<http://www.jurnal-unita.org/index.php/bonorowo/article/download/62/57>) diakses 4 April 2018.
- Hasibuan, M.S.P. 2001. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Akasara.
- Irawati, Fajar I. 2016. “Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan BTPN KCP Wonosari”. Tugas Akhir Departemen Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Kasmir. 2004. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kuncoro, M dan Suhardjono. 2002. *Manajemen Perbankan*. BPFE Yogyakarta. Yogyakarta.
- Laililyah, Fita R. 2015. “Persepsi Nasabah terhadap Pelayanan PD BPR Bank Jogja”. Tugas Akhir Departemen Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nashihudin, W. *Servqual; Pengukuran Kualitas Perpustakaan*. Pusat Dokumentasi dan Informasi Ilmiah diakses 3 September 2010 dari <https://pustakapustadokinfo.wordpress.com/2010/09/03/servqual-metode-tepat-meningkatkan-kualitas-layanan-perpustakaan/> tanggal 16 April 2018.
- PD BPR Bank Jogja. 2015 diakses dari <http://www.bankjogja.com/> tanggal 24 Maret 2018



Parasuraman, Valaire Zaithaml, Berry and Leornad. 1985. A Conceptual Model Of Service Quality and Implication for Future Research, *Journal of Marketing*. Philip & Kotler. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.

Prayogo, H.S. 2017. *Inilah Peraih Best BPR Award 2017*. *Warta Ekonomi* diakses 28 April 2017 dari <https://www.wartaekonomi.co.id/read139376/inilah-peraih-best-bpr-award-2017.html> tanggal 25 Maret 2018.

Riondhi, Bhaskara. 2016. “Analisis Keputusan Nasabah Bank Mandiri Cabang Yogyakarta Menggunakan Metode Servqual dan *Improtance Performance*”. Tugas Akhir Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

Saifudin, Azwar. 2008. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Suryani. 2016. “Analisis Persepsi Nasabah terhadap Produk Tabungan Muamalat dan *Service Quality* Bank Syariah”. *Jurnal IAIN Salatiga*. Vol.10. No. 1. hlm.265-288. (<http://inferensi.iainsalatiga.ac.id>) diakses 4 April 2017

Sutrisno, Hadi. 1991. *Analisis Butir Instrumen*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.

Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.

Yikwa, Rifka. 2015. “Analisis Persepsi Pasien Rawat Jalan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Pada Layanan Rumah Sakit Umum Daerah Wamena Kabupaten Jayawijaya Provinsi Papua”. Tesis Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.



Yulianingsih, Ariyani. 2017. “Analisi Kualitas Pelayanan Rumah Makan dengan Metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (studi di Nagoya Japanese Fusion Resto)”. Skripsi Fakultas Pertanian Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

www.ojk.go.id