

DAFTAR PUSTAKA

- Kasmir, 2002, *Dasar-Dasar Perbankan*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kuncoro, 2003, *Metoda Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, 2008, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta
- Philip & Kotler, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Indeks, Jakarta.
- Rangkuti, 2006. *Measuring Customer Satisfication*, Gramedia, Jakarta.
- Roscoe & Uma Sekaran, 2006, *Metode Penelitian Bisnis*, Salemba Empat, Jakarta.
- Saifudin, Azwar, 2008, *Reliabilitas dan Validitas*, Pustaka Belajar, Yogyakarta.
- Setiadi, Nugroho. J, 2008, *Perilaku Konsumen*, Kencana, Jakarta.
- Sugiyono, 2003, *Metode penelitian pendidikan kualitatif, kuantitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Suharini, Mieke, 2008, „Persepsi Nasabah terhadap Penerapan Sistem Layanan Produk dan Jasa E-Banking“, ISSN.
- Tjiptono, Fandy, 2005, *Service Quality & Satisfaction*, Andi Offset, Yogyakarta. Tjiptono, Fandy, 2006, *Manajemen Pelayanan Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Ulfah, Raudhah Maria, 2008, „Analisis Variabel Pembentuk Kepuasan Konsumen Pada Ritel Hipermarket di Depok“, Universitas Gunadarma.
- Undang-Undang No. 07 Tahun 1992 Tentang Perbankan.



Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan BTPN Kantor Cabang Wonosari
FAJAR IKA IRAWATI, Yuni Andari SE, M.Sc
Universitas Gadjah Mada, 2016 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.

[http//BTPN.co.id](http://BTPN.co.id)