

DAFTAR PUSTAKA

- Abduh, Muhammad dan Abdallah A.M. Othman. 2014. *Service Quality Evaluation of Islamic Banks in UAE: An Importance Performance Analysis Approach*. Vol 10, no. 2. hlm 103-113. diakses 28 April 2015. <http://www.researchgate.net/profile/Muhamad_Abduh3/publication/267641999_Service_Quality_Evaluation_of_Islamic_Banks_in_UAE_An_Importance-Performance_Analysis_Approach/links/545740080cf2cf5164805fd6.pdf>.
- Anwar, Sanusi. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Bank Indonesia 2014, Kajian Ekonomi dan Keuangan Regional DIY Triwulan IV. diakses 25 April 2015. <www.bi.go.id/publikasi/kajian-ekonomi-regional/yogya/Documents/Kajian_Ekonomi_dan_Kuangan_Regional_Diy_Triwulan_I_2014.pdf>.
- BTPN. 2013. *Socialization & Training Tabungan Citra Pensiun*, Yogyakarta.
- Hosein, Muhammad. Rohullah dan Mohammad Ali. 2012. *Gaps of Service Quality in Private Banks Customers Regarding SERVQUAL in Isfahan, Iran*. vol 3,no.2. hlm 68-83. diakses 27 April 2015. <<http://www.macrothink.org/journal/index.php/jsr/article/view/2177>>.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Kasmir. 2004. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kasmir. 2005. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Gery Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid Satu, Edisi Kedua belas, Cetakan Kedua. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid Kedua, Edisi Kedua belas, Cetakan Kedua. Jakarta: Erlangga.
- , 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid Satu, Edisi Ketiga belas, Cetakan Kedua. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat
- , 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- , 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat

Majalah Investor 2014, 15 Bank Terbaik Tahun 2014. diakses 25 April 2015.
<http://www.beritasatu.com/ekonomi/189306-15-bank-terbaik-tahun-2014-versi-majalah-investor.html>>.

Nasution. 2010. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Ong, Johan Oscar dan Jati Pambudi. 2014. Analisis Kepuasan dengan *Importance Performance Analysis* di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofinfo (PERSERO). vol 9, no. 1. hlm 1-10. diakses 25 April 2015. <<http://ejournal.undip.ac.id/index.php/jgti/article/view/6024>>.

Prasetya, Hery. 2011. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Nasabah dalam Melakukan Transaksi di Perbankan Berdasarkan Adaptasi CARTER IPA. vol 8, no. 2. hlm 85-104. diakses 30 April 2015. <<http://jurnal.stiebankbpdjateng.ac.id/index.php/prestasi/article/view/20>>.

Ratnasari, Tri Ririn dan Aksa H. Mastuti. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.

Taswan. 2008. *Akuntansi Perbankan*. Yogyakarta: STIM YKPN.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi.

-----, 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyu Media Publishing.

-----, 2014. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service Quality & satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi.

Yazid. 2003. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.

Yuvina, Marlin, Wiranto Herry dan Rudy Latuperissa. 2013. *Analysis of Service Quality using Servequal Method and Importance Performance Analysis in Population Department, Tomohon City*. vol 70, no. 19. hlm 23-30. diakses 25 April 2015. <<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.403.578&rep=rep1&type=pdf>>.