

DAFTAR PUSTAKA

- Adisaputro, Gunawan. *Manajemen Pemasaran Analisis Untuk Perancangan Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2010.
- Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, 2008.
- Kotler, Philip, Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga, 2008.
- Kuncoro, Mudrajat. *Metode Kuantitatif*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2011.
- Priyatno, Duwi. *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2014.
- Rivai, Veithzal H, Sofyan Basir, Sarwono Sudarto, dan Arifiandy Permata Veithzal. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Siamat, Dahlan. *Manajemen Lembaga Keuangan*. Jakarta: Lembaga Penerbit FEUI, 2006.
- Suharyadi, dan Purwanto. *Statistika*. Jakarta: Salemba Empat, 2015.
- Sumarni, Murti. *Manajemen Pemasaran Bank*. Jakarta: Penerbit Liberty Yogyakarta, 2002.
- Supardi. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UII Press, 2005.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit ANDY Yogyakarta, 1996.
- Trihendradi. *Step By Step SPSS 20 Analisis Data Statistik*. Yogyakarta: Andy Offset, 2012.
- Jurnal:
- Aryani, Dwi, dkk. 2010. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Ilmu dan Organisasi*, Volume 17, Nomor 2.
(<http://journal.ui.ac.id/index.php/jbb/article/view/632/617>, diakses pada 2 Mei 2016, pukul 19.35).
- Dewi, Gusti, dkk. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT. BPR Hoki di Kabupaten Tabanan." *E-Jurnal*

Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana.

(<http://download.portalgaruda.org/article.php>, diakses pada 2 Mei 2016, pukul 19.20).

Nasrul.2013. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Pada PT. BPR Pembangunan Nagari Kantor Pusat Lubuk Basung.” (<http://www.jurnal.unitas-pdg.ac.id/downloadfilemh.php?file=Jurnal%20Online%20Nasrul.pdf>, diakses pada 1 Mei 2016, pukul 18.25).

Sanistasya, Poppy. 2015. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan Britama Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Samarinda.” E-Journal Ilmu Administrasi Bisnis, 2015. (<http://ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id/>, diakses pada 2 Mei 2016, pukul 18.05).

Yulinda. 2013. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Sumut Sejahtera I Pada PT. Bank Sumut Cabang Utama Medan.” Jurnal Ekonomi, Volume 15, Nomor 4, Oktober 2012. (<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/43523/1/yulinda.pdf>, diakses 2 Mei 2016, pukul 18.00).

Situs *website*:

www.bri.co.id

<http://dataolah.blogspot.co.id/2012/08/regresi-berganda-uji-f-uji-t-dan.html>

<http://www.statistikian.com/2013/01/uji-f-dan-uji-t.html>

<http://www.konsistensi.com/2013/07/uji-multikonieritas-dengan-melihat.html>