

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesepuluh. Jakarta: Prenhallindo.
- Malhotra, N.K. (terj.) (2005). *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan*. Edisi Keempat. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Teguh Wahyono (2006), *36 Jam belajar komputer Analisis Data Statistik dengan SPSS 16*, PT Elex Media Komputindo, Kelompok Gramedia, Jakarta
- Abdul Qowi Othman dan Lynn Owen (2001). "Adopting and measuring customer service quality(SQ) in Islamic banks: a case study in Kuwait Finance House". *International Journal of Islamic Financial Service*, 1ISSN 0972-138X vol.3. No., april-Juni 2001
- Arash Shahin, Dr (2005), SERVQUAL and Model of Service Quality Gaps: A Framework for Determining and Prioritizing Critical Factors in Delivering Quality Services, jurnal dipublikasikan dalam konversi virtual diambil 11 desember 2005 dari <http://www.google.com/type of search : SERVQUAL>.
- Izah Mohd Tohir dan Wan Zulakarnain Wan Ismail (2005), Service Quality In The Financial Services Industry In Malaysia: The Case Of Islamic Banks And Insurance, *International review of bussiness research*, vol.1 no.2, nov.2005, hal.10-21.
- Hussein A.Hasani Al-Tamimi dan Abdulloah Al-Amiri(2003), Anlysing Service quality in UAE Islamic Bank, *Journal of Financial Service Marketing*, desember 2003, p.119
- Fandy Tjiptono,(1997), *Prinsip-prinsip total quality service*. Yogyakarta Andi Offset,
- R.Gunawan Sudarmanto (2005), *Analisis regresi linear ganda dengan SPSS*, edisi pertama, Yogyakarta Graha ilmu.

- P.kotler, G.Amstrong,(1998), *Dasar-dasar pemasaran*, Edisi asli bahasa indonesia, jilid 2, Simon dan Schuster (Asia) pte. Ltd.
- Ibnu Subiyanto (2000), *Metodologi penelitian manajemen dan akuntansi*, cetakan kedua, UPP AMP YKPN, Yogyakarta.
- Istiyanto, MM, M.Com (2005), *Aplikasi praktis riset pemasaran*, PT Pustaka Gramedia Utama, Jakarta
- Tim Analisis data, Alwi W, Syahrial, Ning, Nina W (2004), Mengukur tingkat kepuasan pelanggan, *Majalah Modal No.17/II-Maret 2004*. hal .63.
- Mustafa, Z. (1995). *Pengantar Statistik Terapan Untuk Ekonomi*. Yogyakarta: BPFE UII
- Rambat Lupiyoadi, (2001), *Manajemen Pemasaran Jasa teori dan praktek*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Yazid (1999), *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*, Penerbit Ekonisia, Fakultas Ekonomi UII, Yogyakarta
- Al-Ghifari, Drs.M.Si, (2003), *Statistika Induktif untuk Ekonomi dan Bisnis*, Penerbit UPP AMP YKPN, Edisi II, Yogyakarta