

## DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, S.(1998) *Sikap Manusia, Teori dan Pengukuran*, Penerbit Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Arief, Kamardy, *Bank Umum Milik Negara Dalam Era Deregulasi Suatu Tantangan dan Peluang*, Warta BRI no.3 tahun XV Maret (1992).
- Djarwanto.(1996) *Mengenal Beberapa Uji Statistik Dalam Penelitian*, Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Husein, Umar.(2001) *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Cetakan Keempat, Edisi Baru, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kotler, P.(1997) *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*, Edisi Revisi, jilid 1, Penerbit PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, P.(1997) *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*, Edisi Revisi, Jilid 2, Penerbit PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, P, amstrong, G. (2001) *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi Kedelapan, Jilid 1, Penerbit Erlangga, Jakarta .
- Lupiyoadi (2001) *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, Salemba Empat, Jakarta.
- Mahendra,D.L. (2004) *Analisis Kepuasan Konsumen Atas Kualitas Pelayanan Pada Bank BRI Cabang Ponorogo ( Jawa Timur )*, Skripsi, hal 29-31.

- Munawaroh, M. (2002) *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pada Perguruan Tinggi Negeri Dan Swasta di Yogyakarta*, Jurnal kompak, hal 39-55.
- Rahmawati, Fatmawati, Anwar. (2003) *Aplikasi Komputer, SPSS, Power Point, Internet*, Penerbit FE UMY, Yogyakarta.
- Singarimbun, Sofian Effendi. (1987) *Metode Penelitian Survei*, Edisi Ketiga, LP3ES, Yogyakarta.
- Singarimbun dan Effendi. (1995) *Metode Penelitian Survei*, Edisi Revisi, LP3ES, Jakarta.
- Soehardi Sigit. (1999) *Pengantar Metode Penelitian*, Lukman Office, Yogyakarta.
- Supranto. (1997) *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Edisi Revisi, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Swastha dan Handoko. (1987) *Manajemen Pemasaran, Analisis Perilaku Konsumen*, Penerbit Liberty, Yogyakarta.