

**DAFTAR PUSTAKA**

- Assauri. 1999. Manajemen Produksi dan Operasi, Edisi Revisi, Lembaga Penerbit. Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- Azwar, S. 1986. Reliabilitas dan Validitas: Interpretasi dan Komputasi. Yogyakarta: Liberty.
- Bank Rakyat Indonesia. <https://bri.co.id/tentang-bri>
- Djaali. 2008. Skala Likert. Jakarta: Pustaka Utama.
- Djaslim, Saladin. 1994. Dasar-dasar Manajemen Pemasaran Bank. CV Rajawali: Jakarta.
- Dodik Agung. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Perorangan dan Kelompok: Studi Kasus pada BPR Pasar Kabupaten Karanganyar. Skripsi (2004) Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Fandy, Tjiptono, 2000. Manajemen Jasa, Edisi Kedua. Andy offset, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, 2004, Strategi Pemasaran, edisi kedua, Andi, Yogyakarta.
- Husein Umar, 2005. Metode Penelitian. Jakarta : Salemba Empat.
- Irawan, H. 2004. Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICOSA. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.
- Julius R. Latumaerissa (2011), Bank dan Lembaga keuangan lain, Jakarta: Salemba Empat.
- Kasiram, Moh. 2008. Metodologi Penelitian. Malang: UIN - Malang Pers.
- Kasmir. 2002. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Edisi Revisi 2002. Jakarta: PT. RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Kasmir. (2014). Dasar - Dasar Perbankan. Edisi Revisi, Cetakan ke duabelas, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Komaruddin, 1994, Ensiklopedia Manajemen, edisi keenam, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Kotler, Amstrong. 2001. Prinsip - prinsip pemasaran, Edisi duabelas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

- Kotler, Philip. 1994. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan pengendalian*. Penerbit Salemba Empat.
- Luthans, F. 1995. *Organizational Behavior*. Tokyo: Mc Graw-hill Kogakhusa. Ltd.
- Moenir, 2005, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara. Jakarta.
- Moh Nazir, 2011. *Metode Penelitian*. Cetakan 6. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Philip Kotler, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta.
- Rivai, Veithzal, 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: dari Teori Ke Praktik*, Edisi Pertama, Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Saladin Djaslim, 1994, *Dasar - dasar Manajemen Pemasaran Bank*, Jakarta: CV Rajawali.
- Soehartono, Irawan. (2004). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Suhartono, Suparlan. 2000. *Filsafat Ilmu Pengetahuan*. Jakarta: Ar-Ruzz
- Sukardi, Dewa Ketut. 1983. *Dasar - Dasar Bimbingan Dan Penyuluhan di Sekolah*. Surabaya: Usaha Nasional.
- Umi Narimawati. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*. Bandung: Agung Media.
- Wisnalmawati. 2005. *Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat pembelian Ulang*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, No. 3 Jilid 10 2005, h. 153-165
- Yamit, Zulian. (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama, Cetakan Keempat, Penerbit Ekonisia, Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.
- Zeithmal Valerie. A, and Mary Jo Bitne, 2000, *Service Marketing*, The Mc - Graw Hill Companies, Inc, New York.