

## DAFTAR PUSTAKA

- Al\_qur'an dan Terjemahannya*, Bandung, 2005
- Assauri, Sofyan, 2010, *Manajemen Pemasaran ( Dasar , Konsep, dan Strategi)*, Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta
- Dahlan, Siamat, 2004, *Manajemen Lembaga Keuangan*, Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta
- Daryanto, 2011, *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*, PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera, Bandung
- Ghosali, Imam, 2006, *Aplikasi Analisis Multivariate*, Universitas Diponegoro, Diponegoro
- Handi, Irawan, 2004, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Media Komputindo, Jakarta
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran Edisi Kesebelas Jilid Dua*, PT. Indeks, Jakarta
- , Philip, 2004, *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi Milenium*, PT. Indeks, Jakarta
- Kasmir, 2008, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- , 2005, *Dasar – Dasar Perbankan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- , 2003, *Studi Kelayakan Bisnis Edisi Kedua*, Jakarta
- Lupiyoadi, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa Teoridan Praktek*, Salemba Empat. Jakarta
- Priyatno, Duwi, 2010, *Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS*, Penerbit Media Com. Yogyakarta

- Rangkuty, Fredy, 2003, *Marketing Plan*, PT. Gramedia Pustaka Umum, Jakarta
- Suryanto, 2003, *Etika Perbankan*, Idhill, Jakarta
- Sugiono, 2007, *Metode Penelitian Bisnis Cetakan Keenam*, CV. Alfabeta, Bandung
- , 2012, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung
- Suharman, 2009, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peminjam pada Bank PD. BPR Sarimadu Cabang Pekanbaru*, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Pekanbaru
- Tjiptono, Fandy, 2008, *Strategi Pemasaran Edisi Kedua*, Andi Offset. Yogyakarta
- , Fandy, 2008, *Pemasaran Strategi*, Andi Offset, Yogyakarta
  - , Fandy, 2004, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta
  - , Fandy,dkk, 2003, *Total Quality Manajement*, Andi Offset, Yogyakarta
- Umar, Husein,2005, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta