

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Wahyu. (2010). *Panduan SPSS 17.0*. Jogjakarta: Garailmu.
- Alma, Buchari. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 (edisi kelima.)* Semarang: Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2007). *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan (edisi revisi dan terbaru)* Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Hurriyati, R. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen: Fokus pada Konsumen Kartu Kredit Perbankan (cetakan ketiga)* Bandung: CV. Alfabeta
- Irawan, Handi. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan (cetakan ke-11.)* Jakarta: PT. Gramedia.
- Kompas. (2012). *Surat Pembaca Kompas [Online]*.
<http://www1.kompas.com/suratpembaca/readtanggapan/20144> [3 Januari 2012].
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2007). *Manajemen Pemasaran (edisi ke-12 Jilid 1.)* Indonesia: PT. Macanan Jaya Cermelang
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2012). *Marketing Management (14th ed.)* Edinburg: Pearson Education Limited.
- Liu, T.C., & Wu, L.W. (2007). *Customer Retention and Cross-Buying in The Banking Industry: An Integration of Service Attributes, Satisfaction*

and Trust. Journal of Financial Service Marketing, Vol. 12 No. 2, 132-145.

Lovelock, C., Wirtz, J. (2007). *Service Marketing People, Technology, Strategy (6th ed.)* United States of America: Pearson Prentice Hall.

Mohamad, Karnoto. (2011). “*Akhir Pelayanan Ala Malinda Dee*”. Infobank Magazine. (Mei 2011).

Mohamad, Karnoto. (2011). “*Belum Ada Yang Sanggup Melawan BCA*”. Infobank Magazine. (Januari 2011).

Perreault, W.D., Cannon, J.p., McCarthy, E.J. (2008). *Pemasaran Dasar Pendekatan Manajerial Global (edisi ke-16.)* Jakarta : Penerbit Salemba Empat.

Rangkuti, Freddy (2009). *Strategi Promosi Yang Kreatif & Analisis Kasus Integrated marketing Communication* Jakarta: PT Gramedia.

Sarjono, H., & Julianita, W. (2011). *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset* (edisi pertama) Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Sekaran, U & Bougie, R. (2010). *Research methods for business, 5th edn*, West Sussex: John Wiley & Sons.

Subkhan, Farid. (2011). “*Loyalitas Nasabah Pilar Sukses Perbankan*”. Infobank Magazine (2011).

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Umar, Husein. (2009). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis (edisi kesatu.)* Jakarta: Rajawali Pers.

- Wijaya, Tony. (2009). *Analisis Data Penelitian menggunakan SPSS*. Yogyakarta: UAJY
- Yazid. (2008). *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi (edisi kedua, cetakan keempat.)* Kampus Fakultas Ekonomi UII, Sleman
Yogyakarta: Ekonisia.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., & Gremler, D.D. (2009). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (5th ed.) New York: McGraw-Hill Companies, Inc.,

Karya Ilmiah dan Jurnal

- Bashar, T., Tasmin, OZ. (2009). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Moda Angkutan Umum Informal (Studi Kasus Ojek Sepeda Motor)*. Simposium Universitas Kristen Petra Surabaya: tidak diterbitkan.
- Damayanthi, Diah. (2006). *Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya)*. Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol 1 No. 1, 35-43.
- Hidayat, Rachmad. (2009). *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Nilai Nasabh terhadap Kepuasan dan Loyalitas nasabah Bank Mandiri*. Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan, VOL11, NO.1 ,59-72.
- Japariato, Edwin. (2007). *Pengaruh Kualitas Layanan Sebgaai Pengukur Looyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya dengan Pemasaran Realasional Sebagai Variabel Intervening*. Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol 3 No. 1, 34-42.

- Krismanto, Adi. (2009). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah*. Tesis Magister manajemen UNDIP Semarang: tidak diterbitkan.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). *Refinement and Reassessment of The SERVQUAL Scale*, 67(4), 420-450.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1994). *Alternatif Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria*, 70(3), 201-230.
- Pratiwi, Susanti. (2007). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Hasanudin di Kota Palu*. Skripsi Sarjana Ekonomi Jakarta: tidak diterbitkan.
- Riniati. (2007). *Dampak Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen: Studi kasus pada Bank Syariah Jember*. Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol.1 No 1,12-26.
- Syafeni, Imelda. (2012). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Naripan Bandung*. Skripsi Institut Manajemen Telkom Bandung: tidak diterbitkan.
- Syafiq, Ali. (2009). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkom Speedy dengan Metode Structural Equation Modeling*. Jurnal Manajemen Industri, Vol 1 No. 1, 1-8.