

DAFTAR PUSTAKA

- Arief. (2007). *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Malang, Bayumedia Publishing.
- Irawan, Handy. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Kotler, Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran 1. Edisi keduabelas*. Jakarta, PT. Indeks.
- Kotler, Philip. (2009). *Manajemen Pemasaran*, Alih Bahasa Bob Sabran. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12 Jilid 2, Alih Bahasa Benjamin Molan. Jakarta : Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta, PT. Salemba Empat.
- Pasolong, Harbani. (2008). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: ALFABETA.
- Ruslan, Rosady. (2010). *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta, Rajawali Pers.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2010. *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : ALFABETA.
- Supranto, Johannes. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

Jurnal

- Aryani, Dwi dan Rosinta, Febrina. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi* Vol.17 No.2, Mei—Agus 2010, hlm. 114-126. ISSN 0854-3844
- Bastos, J A.R., and Gallego, P.M (2008). *Pharmacies Customer Satisfaction and Loyalty: A Framework Analysis*. *Journal of Marketing*. Universidad de Salamanca
- Jahanshahi, Asghar Afshar, Mohammad Ali Hajizadeh Gashti, Seyed Abbas Mirdamadi, Khaled Nawaser, Seyed Mohammad Sadeq Khaksar. 2011. *Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty*. *International Journal of Humanities and Social Science*, Vol. 1 No. 7.
- Kitcharoen, Krisana. 2004. *The Importance-Performance Analysis Of Service Quality In Administrative Departments Of Private Universities In Thailand*. *ABAC Journal* Vol. 24. No. 3
- Ryu, Kisang dan Han, Heesup. *Influence of the Quality of Food, Service, and Physical Environment on Customer Satisfaction and Behavioral Intention in Quick-Casual Restaurants: Moderating Role of Perceived Price*. *Journal of Foodservice Business Research* 405-420
- Van Assen, M.F. 2011. *Operational Excellence for Services*. Center of Operational Excellence Journal. Tillburg : TiasNimbas Business School

Website

- Website Bank Negara Indonesia KCU Bandung, <http://www.bni.co.id>, 2013. “Sejarah dan Gambaran Umum Perusahaan”, 21 Maret 2013.
- Website Info Bank, <http://www.infobanknews.com>, 2013. “10 bank peraih penghargaan MRI tahun 2013”, 26 Maret 2013.