

DAFTAR PUSTAKA

Arya Maman Putra dan Suryono Budi Santoso. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Dan Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BCA Cabang Kanjengan Semarang.*

Husnul Khatimah dan Drs. H. Mudji Raharjo, SU. (2011). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah BRI Cabang Semarang Pattimura).* Diakses dari <http://eprints.undip.ac.id/29580/1/JURNAL.pdf> pada tanggal 5 april 2013.

Agus Hendroyo. *Mutu Pelayanan Kesehatan & Service Recovery.* Diakses dari <http://www.lrckesehatan.net/upload/mutu%20pelayanan.pdf> pada tanggal 6 april 2013.

Sejarah Singkat Bank OCBC NISP. *OCBC NISP*, 2008 diakses dari http://www.ocbcnisp.com/?opt=content&cid=3&task=view&id=1&item_id=6&lang=1 pada tanggal 18 februari 2012.

PT. OCBC NISP TBK. *Laporan Tahunan 2009 Annual Report*, 2009 diakses dari http://www.ocbcnisp.com/images/file/doc/AR2009_1.pdf pada tanggal 18 februari 2012.

IBLA 2012 (Indonesian Bank Loyalty Award). *Markplusinsight*, 2012 diakses dari <http://markplusinsight.com/tools-ibla-2012.php> pada tanggal 1 Maret 2012.

Tim Dosen & Asisten Lab. Statistik SPSS. *Panduan Lab. Metode Riset Bisnis*. Fakultas Ekonomi. Universitas Kristen Maranatha.

Suliyanto. (2009). *Metode Riset Bisnis*. C.V Andi Offset. Yogyakarta.

Tim Akademik Fakultas Ekonomi. (2008). *Paduan Penulisan Skripsi*. Fakultas Ekonomi. Universitas Kristen Maranatha.

Agung Kresnamurti R.P. dan Dian Siskawati Sinambela. (2011). *Analisis Kualitas Pelayanan, Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pengunjung SnowBay Waterpark TMI)*. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) Vol. 2, No. 2, 2011.

Suhesti Ningsih. (2011). *Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Lembaga Pendidikan Solocom Di Surakarta*. Benefit Jurnal Manajemen dan Bisnis Volume 15, Nomor 2, 2011.

Winarti Setyorini. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Mahkota Di Pangkalan Bun*. Socioscientia Jurnal Ilmu-ilmu Sosial Februari 2011, Volume 3, Nomor 1.

- Jajuk Herawati dan Prayekti, M.Si. (2011). *Pengaruh Dimensi Internet Banking Service Quality Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Penelitian Empiris Terhadap Nasabah Internet Banking Di Kota Yogyakarta)*. Akmenika UPY, Volume 8, 2011.
- Gst. Ayu Oka Windarti. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Palembang*. Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi (Jenius) Vol. 2, No. 1, Januari 2012.
- Mohamad Rizan dan Fajar Andika. (2011). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pelanggan Suzuki, Dealer Fatmawati, Jakarta Selatan)*. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) Vol. 2, No. 1, 2011.
- Alida Palilati. (2007). *Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Sulawesi Selatan*. Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan, Vol. 9, No. 1, Maret 2007.
- Agung Utama. (2003). *Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten*. OPSI, Vol. 1, No. 2, Desember 2003.
- I Wayan Siwantara. (2011). *Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Serta Kinerja Customer Relationship Management*

(Studi Pada Halo Corporate PT. Telkomsel Bali). Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan Vol. 7, No. 3, Nopember 2011.

Ardiana Kurniasari dan Cholichul Hadi. (2012). *Penilaian Kualitas Pelayanan Jasa Oleh Konsumen Bengkel Resmi Sepeda Motor Honda AHASS UD. Ramayana Motor Surabaya*. Jurnal Psikologi Industri Dan Organisasi Vol. 1, No. 2, Juni 2012.

Dwi Aryani dan Febrina Rosinta. (2010). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi Volume 17, Nomor 2, Mei-Agustus 2010.

Vidya Asnita Muchlis. (2012). *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Ahmad Yani Makassar*. Skripsi Jurusan Manajemen. Universitas Hasanuddin Makassar.

Dewi Yanti Sudirman. (2011). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Britama Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang A.Yani Makassar*. Skripsi Jurusan Manajemen. Universitas Hasanuddin Makassar.

Isti Wahyuni. (2008). *Pengaruh Sistem Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah BMT Mitra Usaha Mulia Tempel Sleman*. Skripsi

Jurusan Manajemen Dakwah. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
Yogyakarta.

Dinar Ika Pratiwi. (2010). *Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Flash Unlimited Di Semarang*. Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro.

Ahmad Khoiron. (2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Malang*. Skripsi Jurusan Manajemen. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Juzan Tri Hartanto. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah*. Program Magister Manajemen. Universitas Gunadarma.

A, Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. (1988). *Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*. Journal Of Retailing Volume 64, Number 1, Spring 1988.

Arun Kumar G. and Dr. S.J. Manjunath. (2012). *Service Quality Impact On Customer Satisfaction – A Study Of Icici Bank In Mysore City*. International Journal Of Engineering And Management Research, Vol. 2, Issue-4, August 2012.

Kent Grayson, Dawn Iacobucci and Amy Ostrom. (1995). *Distinguishing Service Quality And Customer Satisfaction: The Voice Of The Customer*. Journal Of Consumer Psychology, 4(3), 277-303.

A, Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. (1988). *Communication And Control Process In The Delivery Of Service Quality*. Journal Of Marketing, Vol. 52, No. 2 (Apr., 1988), pp 35-48).

Mohammad Muzahid Akbar and Noorjahan Parvez. (2009). *Impact Of Service Quality, Trust, And Customer Satisfaction On Cuatomer Loyalty*. ABAC Journal Vol. 29, No. 1, (Januari-April 2009, pp 24-38).

Mesay Sata Shanka. (2012). *Bank Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Ethiopian Banking Sector*. Journal of Business Administration and Management Sciences Research Vol. 1(1), pp. 001-009, December, 2012.

Afshin Rahnama, Abbas Alaei, Javad Shafaei, and Hadi Hamdam. (2012). *Evaluating the Impact of Banking Services Quality on Customer Loyalty in Mellat Bank Ardebil Province*. Journal of Basic and Applied Scientific Research 2(3)2498-2506, 2012.

Arvinlucy Akinyi Onditi, Dr. Moses N. Oginda, Dr. Isaac Ochieng, and Dr. Willis Oso. (2012). *Implications of Service Quality on Customer Loyalty in the Banking Sector. A Survey of Banks in Homabay County, Kenya*.

International Journal of Business and Social Science, Vol. 3 No. 21,
November 2012.

Samraz Hafeez and Bakhtiar Muhammad. (2012). *The Impact of Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty Programs on Customer's Loyalty: Evidence from Banking Sector of Pakistan*. International Journal of Business and Social Science, Vol. 3 No. 16 [Special Issue – August 2012].

S. Sivesan. (2012). *Service Quality And Customer Satisfaction: A Case Study – Banking Sectors In Jaffna District, Sri Lanka*. International Journal of Marketing, Financial Services & Management Research, Vol.1 Issue 10, October 2012, ISSN 2277 3622.

Yuzza Bayhaqi. (2006). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Minat Membeli Ulang (Studi Kasus: Pada Auto Bridal Semarang)*. Tesis Program Studi Magister Manajemen. Universitas Diponegoro Semarang.

Muhammad Rafi Ikhsan. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indra Cellular Kudus*. Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro Semarang.

Elita Mieke Wijaya. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas konsumen, Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening*

(Studi Pada Waterpark Semawis Semarang). Skripsi Fakultas
Ekonomika Dan Bisnis. Universitas Diponegoro Semarang.

Vina Agustina. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan
Pelanggan, Dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas
Pelanggan Joglosemar Bus (Studi Pada Wilayah Semarang Town
Office)*. Skripsi Fakultas Ekonomika Dan Bisnis. Universitas
Diponegoro Semarang.