

## DAFTAR PUSTAKA

- Angipora Marius P. (2002). *Dasar-Dasar Pemasaran*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Aryani & Rosinta. (2010). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. Vol.17, No.2,2010.
- Azwar. (2004). *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Bernadine. (2005). *Kepemimpinan, Dasar-dasar dan Pengembangannya*. CV. Andi offset. Yogyakarta.
- Dharmayanti, Diah. (2006). *Analisa Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah*. Jurnal Ilmiah Universitas Petra Surabaya.
- Dharmmesta, B.S., & Irawan. (2005). *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty, Yogyakarta.
- Evans, J.R & Berman, B. (1982). *Marketing*. New York : Macmillan Publishing Company, Inc.
- Ghozali, Imam. (2005) *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi ke-3. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. (2002). *Customer Loyalty How to Earn It, How to Keep It*. Kentucky : McGraw-Hill.
- Griffin, Jill. (2003). *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Pelanggan*. Penerbit : Erlangga, Jakarta.
- Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Penerbit : Erlangga, Jakarta.
- Gujarati, D.N. (2006). *Ekonometrika Dasar*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Guntur & Setiaji. (2003). *Analisis Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Kota Surakarta*. Universitas Muhammadiyah. Surakarta.
- Hadiati & Ruci. (1999). *Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol.1, No. 1 : 56-64.

- Hair, J.F., W.C. Black, B.J. Babin, R.E. Anderson, R.L. Tatham. (1998). *Multivariate Data Analysis*. New Jersey : Pearson Education , Inc
- Jogiyanto. (2007). *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman Pengalaman*, BPFE, Yogyakarta.
- Jonathan. (2005). *Teori dan Praktik Riset Pemasaran dengan SPSS*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.
- Kasmir. (2004). *Pemasaran Bank*. Penerbit Kencana, Jakarta.
- Kotler, Philip. (1997). *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi , dan Kontrol*. PT Prenhallindo. Jakarta.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 11, Jilid 1. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. (2007). *Dasar-dasar Pemasaran Edisi Kesembilan Jilid 1*. PT Indeks, Jakarta.
- Kurniasih, I. D. (2012). *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Variabel Kepuasan (Studi pada Bengkel Ahass 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang)*. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol. I, No. 1, Hal 37-45.
- Lamb, Hair & McDaniel. (2001). *Pemasaran*. Buku-1. PT. Salemba Emban Raya, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta.
- Moch.Nazir. (2003). *Metode Penelitian*. Salemba Empat, Jakarta.
- Mulyadi, N. (2012). *Perilaku Konsumen*. Bandung : Alfabeta.
- Peter J. Paul & Olson Jerry C. (2010). *Consumer Behavior and Marketing Strategy 9<sup>th</sup>*. New York, USA : McGraw-Hill.
- Sekaran, Uma. (2006). *Research Methods for Business*. Edisi 4, Buku 1, Jakarta : Salemba Empat.
- Singarimbun & Effendi. (1995). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : Pustaka LP3ES.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.

- Suliyanto. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Tandjung, J.W. (2004). *Marketing Management : Pendekatan pada Nilai-nilai Pelanggan*. Edisi Kedua, Cetakan Kedua, Bayumedia, Publishing, Malang.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, F. (2006). *Brand Management and Strategy*, Yogyakarta: Andy Offset.
- Umar, H. (2000). *Research Methods in Finance and Banking*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Usmara. (2003). *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Amara Books : Jakarta.
- Wahono. (2011). *Loyalitas Nasabah BCA Paling Tinggi*, 28 Februari 2011 diakses dari <http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2011/02/28/21100732/Loyalitas.Nasabah.BCA.Paling.Tinggi> pada tanggal 24 Maret 2015.
- Zatnika, A. M. (2012). *Layanan Mengecewakan, BCA digugat Nasabah*. Diakses dari <http://nasional.kontan.co.id/news/layanan-mengecewakan-bca-digugat-nasabah> pada tanggal 24 Maret 2015.
- Zeithalm, VA, Bitner MJ. 1996. *Delivering and Performing Service, Part Five, Service Marketing, Internasional Ed*. The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Zulganef. 2006. *Pemodelan Pemasaran Struktural dan Aplikasinya Menggunakan AMOS 5*. Bandung : Penerbit Pustaka.