

DAFTAR PUSTAKA

- Putra,A.M dan Santoso, Budi. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Dan Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BCA Cabang Kanjengan Semarang.
- Khatimah, Husnul dan Rahardjo, Mudji. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Mandiri Cabang Semarang Pattimura).
- Hendroyo, Agus. (2013). Mutu Pelayanan Kesehatan dan Service Recovery. Diakses dari <http://www.lrkesehatan.net/upload/mutu%20pelayanan.pdf>
- Sejarah Singkat Bank BCA diakses dari http://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Central_Asia
- Sejarah Singkat Bank Mandiri diakses dari http://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Mandiri
- IBLA 2012 (Indonesian Bank Loyalty Award). Markplusinsight, 2012 diakses dari <http://markplusinsight.com/tools-ibla-2012.php>
- Suliyanto. (2009). Metode Riset Bisnis. C.V Andi Offset. Yogyakarta.
- Tim Akademik Fakultas Ekonomi. (2014). Panduan Penulisan Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Kristen Maranatha.
- Kotler, Philip dan AB, Susanto. (2001). Manajemen Pemasaran Indonesia. Buku 2. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, Philip. (1997). Dasar-dasar Pemasaran. Alih Bahasa Alexander Sindoro. Prenhalindo. Jakarta.
- Kotler, Philip. (2004). Manajemen Pemasaran. Prehalindo. Jakarta.
- Kotler, Philip. (1997). Prinsip-Prinsip Pemasaran. Erlangga. Jakarta.
- Agung Kresnamurti, R.P dan Sinambela, D.S. (2011). Analisis Kualitas Pelayanan, Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pengunjung SnowBay Waterpark TMII). 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 Vol. 15, No. 2, 2011.
- Setyorini, Winarti. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Mahkota di Pangkalan Bun. Socioscienza Jurnal Ilmu-ilmu Sosial, Vol. 3, No. 1, Februari 2011.