

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Vina. (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.
- Akbar, Mohammad Muzahid and Parvez, Noorjahan. (2009). *Impact Of Service Quality, Trust, And Customer Satisfaction On Cuatomer Loyalty*. ABAC Journal Vol. 29, No. 1, (Januari-April 2009, pp 24-38).
- Aryani, Dwi dan Rosinta, Febrina. (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.
- Bayhaqi, Yuzza. (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.
- Grayson, Kent, Iacobucci, Dawn and Ostrom, Amy. (1995). *Distinguishing Service Quality And Customer Satisfaction: The Voice Of The Customer*. Journal Of Consumer Psychology, 4(3), 277-303.
- Hafeez, Samraz and Muhammad, Bakhtiar. (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].
- Hartanto, Juzan Tri. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah*. Program Magister Manajemen. Universitas Gunadarma.
- Hendroyo, Agus. Mutu Pelayanan Kesehatan & Service Recovery. Diakses dari <http://www.lrcckesehatan.net/upload/mutu%20pelayanan.pdf> pada tanggal 10 september 2013.
- Herawati, Jajuk dan Prayekti. (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.
- IBLA. (2012). (Indonesian Bank Loyalty Award). Markplusinsight, 2012 diakses dari <http://markplusinsight.com/tools-ibla-2012.php> pada tanggal 11 september 2013.

- Ikhsan, Muhammad Rafi. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indra Cellular Kudus*. Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro Semarang.
- Khatimah, Husnul dan Raharjo, H. Mudji. (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 10 september 2013.
- Khoiron, Ahmad. (2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Malang*. Skripsi Jurusan Manajemen. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- 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. (1997). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip. (2004). *Manajemen Pemasaran*, Prenhalindo, Jakarta.
- Kresnamurti, Agung R.P. dan Sinambela, Dian Siskawati. (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.
- Kumar, Arun G. and Manjunath, S.J.. (2012). *Service Quality Impact On Customer Satisfaction – A Study Of Icici Bank In Mysore City*. International Journal Of Enginerring And Management Research, Vol. 2, Issue-4, August 2012.
- Kurniasari, Ardiana dan Hadi, Cholichul. (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.
- Muchlis, Vidya Asnita. (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.
- Ningsih, Suhesti. (2011). *Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Lembaga Pendidikan Solocom Di Surakarta*. Benefit Jurnal Manajemen dan Bisnis Volume 15, Nomor 2, 2011.

- Onditi, Arvinlucy Akinyi, Moses N. Oginda, Isaac Ochieng, and 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.
- Palilati, Alida. (2007). *Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Sulawesi Selatan*. Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan, Vol. 9, No. 1, Maret 2007.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Berry, Leonard L.. (1988). *Communication And Control Process In The Delivery Of Service Quality*. Journal Of Marketing, Vol. 52, No. 2 (Apr., 1988), pp 35-48).
- Pratiwi, Dinar Ika. (2010). *Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Flash Unlimited Di Semarang*. Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro.
- Putra, Arya Maman dan Santoso, Suryono Budi. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Dan Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BCA Cabang Kanjengan Semarang*.
- Rahnama, Afshin, Alaei, Abbas, Shafae, Javad, and Hamdam, Hadi. (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.
- Rizan, Mohamad dan Andika, Fajar. (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.
- Sejarah Singkat Bank BCA diakses dari http://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Central_Asia pada tanggal 10 september 2013
- Sejarah Singkat Bank Mandiri diakses dari http://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Mandiri pada tanggal 10 september 2013.
- Setyorini, Winarti. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Mahkota Di Pangkalan Bun*. Socioscientia Jurnal Ilmu-ilmu Sosial Februari 2011, Volume 3, Nomor 1.
- Shanka, Mesay Sata. (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.

- Sivesan, S.. (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.
- Siwantara, I Wayan. (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.
- Sudirman, Dewi Yanti. (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.
- Suliyanto. (2009). *Metode Riset Bisnis*. C.V Andi Offset. Yogyakarta.
- Tim Akademik Fakultas Ekonomi. (2008). *Paduan Penulisan Skripsi*. Fakultas Ekonomi. Universitas Kristen Maranatha.
- Utama, Agung. (2003). *Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten*. OPSI, Vol. 1, No. 2, Desember 2003.
- Wahyuni, Isti. (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.
- Wijaya, Elita Mieke. (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.
- Windarti, Gst. Ayu Oka. (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.
- Zeithaml, A. Parasuraman, Valarie A., and Berry, Leonard L.. (1988). *Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*. Journal Of Retailing Volume 64, Number 1, Spring 1988.