

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Adi Nugroho. 2006. : *Menumbuhkan Service Loyalty melalui Kualitas Pelayanan dan Pengelolaan Respon Emosi Konsumen pada Perusahaan Jasa*. Jurnal Manajemen. Vol. 5, No. 2
- Azwar, S. 2010. *Metode penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Azwar, S. 2011. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Azwar, S. 2012. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Catur. 2012. *Perkembangan Perekonomian Saat ini*.  
<http://caturdj.wordpress.com/> Diakses tanggal 16 Januari 2013, pukul 22.15 WIB
- Dama, Hais. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Mandiri Cabang Gorontalo*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol.7, No 2. Juni
- Hadi, S. 2004. *Metodologi Research Jilid 1*. Yogyakarta : Andi
- Hadiyati, Ernani. 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada PT. Pos Indonesia Kantor Pos Lawang)*. Jurnal, Vol. 2 No.2 Juli-Desember
- Hamid, Ruslan. 2011. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Nilai Bagi Nasabah dan Harga Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Bri di Sulawesi Selatan*. Jurnal Manajemen Bisnis, Vol.1 No.1 September
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing cetakan pertama*. Yogyakarta : Medpress
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing Bank Syariah*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta
- Husain, Umar. 2003, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Cetakan Ketiga. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Jahroni. 2009. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan, Komitmen, Kepercayaan pada Bank Central Asia*. JAMBSP Vol. 5, No. 3, 235–249. Juni

- Kasmir, 2004. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Krismanto, Adi. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah. *Tesis*. Semarang : Universitas Diponegoro. 2009
- Lovelock, Christopher. 2005. *Managemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. INDEKS kelompok GRAMEDIA
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Monica, Dinda.. Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Kedekatan Emosional terhadap Loyalitas Nasabah (Studi kasus pada Bank BRI Cabang Pattimura Semarang). *Skripsi*. Semarang : Universitas Diponegoro. 2010
- Paliati, Alida. 2004. *Pengaruh Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Wilayah Etnik Bugis*. Jurnal Ekonomi, Vol 1, No. 2, Maret
- Riduwan. 2010. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Salim. 2012. Peranan Perbankan dan Perekonomian Indonesia. <http://j4c0bs4l1m.wordpress.com/2012/06/06//> Diakses tanggal 16 Januari 2013, pukul 22.37 WIB
- Sari, Kartika. 2012. *Pengaruh Ttingkat Loyalitas Nasabah pada Dana Pihak Ketiga Industri Perbankan Di Indonesia*. Jurnal Fakultas Ekonomi. Depok : Universitas Gunadarma
- Sibirian, Ind Tigana Prasetyo dan Handoko Djoyo. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Mandiri Semarang*. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis. Vol. 1, No. 1
- Siregar, Syofian. 2010. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*. Jakarta : PT. RAJAGRAFINDO PERSADA
- Subagyo, Ahmad. 2010. *Marketing In Business, Studi Kasus UMK & LKM edisi Pertama*. Jakarta : Mitra Wacana Media
- Subagyo, Pangestu, Djarwanto. 2005. *Statistik Induktif Edisi 5*. Yogyakarta : BPFE Yogyakarta
- Sudarmanto, Gunawan. 2005. *Analisis Regresi Linear Ganda dengan SPSS*. Yogyakarta : Graha Ilmu

- Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. 2010. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Supardi. 2005. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta : UII Press
- Suryani, T. 1997. *Kesetiaan Pelanggan: Konsep dan Implikasinya*. Ventura, Vol. 1 (1): 28- 32
- Suyuthi, Masyita. Analisis Pengaruh Customer Relationship Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Sulselbar di Makassar. *Skripsi*. Makasar : Universitas Hasanuddin. 2012
- Syahbani, Yania. 2010. Hubungan Antara Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan Kereta Api Kelas Eksekutif. *Skripsi* (Tidak Diterbitkan). Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia
- Tjiptono, Fandy., Gregorius Chandra. 2009. *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset
- Wijayanti, Ari. 2008. *STRATEGI MENINGKATKAN LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus: Produk Kartu Seluler PraBayar Mentari-Indosat Wilayah Semarang)*. Jurnal Ekonomi Manajemen. Universitas Diponegoro
- Yamit, Zulian. 2002. *Managemen kualitas produk dan jasa*. Yogyakarta : EKONISIA
- ([www.mmugm.ac.id](http://www.mmugm.ac.id)). 2012. *Menggapai Loyalitas Nasabah Bank*. Diakses tanggal 21 Februari 2013, pukul 23.25 WIB