

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, Dwi dan Rosinta Febrina. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi Volume 17 no 2 Mei. Jakarta: FISIP Universitas Indonesia
- Azizah, Hilliyatul. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas layanan, Citra dan Kepuasan terhadap loyalitas nasabah Bank Rakyat Indonesia cabang Pandannaran*. Skripsi sarjana pada FE Universitas Negri Semarang. Tidak Diterbitkan.
- Bontis, Nick., and Lorne D. Booker (2007). *The mediating effect of orgnizational reputation on customer loyalty and service recomendation in banking industry*. Management Decion. Vol. 45, No. 9 p. 1426-1445
- Cristobal, Eduard., Carlos Flavian., and Miguel Guinaliu (2007), “*Perceived Service Quality (PeSQ) measurment validation and effects on customer satisfaction and web site loyalty*“, Managing Service Quality, Vol.17, No. 3 p. 317-340
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Progam SPSS*. Semarang : BP Undip
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Gujarati, D. 2003 . *Basics Econometrics*. Fourth Edition. Singapore: McGraw Hill.
- Hurriyanti, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Kotler Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Edisi 11 Jilid 1* Jakarta: PT Indeks Gramedia
- Kotler dan K. L Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: PT Indeks
- Kotler dan K. L Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: PT Indeks
- Krismanto, Adi. 2006. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah*. Semarang: BP UNDIP
- 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: 73-81

Rusdarti. 2004. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BPD Jawa Tengah Cabang Semarang*. Jurnal Bisnis Strategi, Vol. 13, Juli, pp 54-65.

Sugihartono, Joko. 2009. *Analisis Pengaruh Citra, Kualitas layanan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi kasus pada pt PUPUK KALIMANTAN TIMUR Sales Representatative Kabupaten Grobogan)*. Tesis S2 Magister pada FEB Universitas Diponegoro Semarang. Tidak Diterbitkan

Sugiyono. (2002). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta

Suharsimi, Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta

Tjiptono. Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia

_____. 2013. *Kondisi Perbankan Indonesia sehat* ,
<http://bisnis.news.viva.co.id/news/read/450084-bi--kondisi-perbankan-indonesia-sehat> , diunduh pada tanggal 29 November 2013