

DAFTAR PUSTAKA

- Afsar, Bilal., Ur Rehman, Zia., Qureshi, Jaweria Andleeb., Shahjehan, Asad. 2010. Determinants of customer loyalty in the banking sector : The case of pakistan. *Journal of Business Management*, Vol. 4 (6), pp. 1040 – 1047, Juni 2010
- Akbar, Muhammad Muzahid dan Parvez, Noorjahan. 2009. “*Impact of sevice, qualit, trust and customer satisfaction on customer loyalty*. *ABAC Vol. 29, No. 1,*(January-April), pp.24-38
- Alma, Buchari. 2005. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Al-Rousan, Ramzi, M., and Mohamed, B. 2010. Customer Loyalty and the Impacts of Service Quality: The Case of Five Star Hotels in Jordan International, *Journal of Business and Economic Sciences*, Vol. 5, pp. 202-208.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Ariyani, F. 2008. Membangun Loyalitas Nasabah Melalui Peningkatan Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Produk (Studi Empiris Pada PT. Bank Bukopin Tbk di Kota Semarang), *Tesis*, Magister Manajemen Universitas Diponegoro, Semarang
- Bedi, M. 2010. An Integrated Framework for Service Quality, Customer Satisfaction and Behavioral Responses in Indian Banking Industry-a Comparison of Public and Private, *Journal of Services Research*, Vol. 10 No. 1, pp. 157-172.
- Bowen, John T & Shiang-Lih Chen. 2001. The Relationship Between Customer Loyalty and Customer Satisfaction, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 13, No. 5, pp. 213-217.
- Byrne, B.M. 2001. *Structural Equation Modelling with AMOS Basic Concept, Application and Programming*, Lawrence Erlbaum Associates.
- Byron Sharp, Narelle Page and John Dawes. 2000. *A New Approach to Customer Satisfaction, Service Quality and Reliationship Quality Research*, ANZMAC 2000 *Visionary Marketing for the 21st Century: Facing the Challenge*

- Cronin, J. Joseph Jr, Michael K. Brady dan G. Tomas M. Hult. 2000. Assessing The Effects of Quality, Value, and Customer Satisfaction on Consumer Behavioral Intentions in Service Environments, *Journal of Retailing*, Vol. 76, No. 2, pp. 193–218.
- Denga, Zhaohua., Lu, Yaobin., Wei, Kwok Kee., Zhang, Jinlong. 2010. Understanding customer satisfaction and loyalty: An empirical study of mobile instant messages in China. *International Journal of Information Management*, Vol 30, pp.289-300.
- Etgar, M dan Galia, F. 2009. Why and How Service Quality Perceptions Impact Consumer Responses, *Journal of Managing Service Quality*, Vol. 19, No. 4, pp. 474-485.
- Ferdinand, A. 2006. *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Management : Aplikasi Model-Model Rumit dalam Penelitian untuk Tesis Magister dan Disertasi Doktor*, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro. ISBN 979.704.233.2.
- Ferdinand. (2005) *Metode Penelitian Manajemen*, Semarang : BP Universitas Diponegoro
- Ferrinadewi, Erna. 2008. *Merek Dan Psikologi Nasabah implikasi pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Gefen, D. 2000. E-commerce: The Role of Familiarity and Trust. *Omega* 28(5) 725-737.
- Ghozali, Imam, 2011. *Aplikasi Analisis Multivarite dengan SPSS, cetakan. Keempat*. Semarang: Badan penerbit Universitas diponegoro.
- Ghozali, Imam, 2005. *Aplikasi Analisis Multivarite dengan SPSS, cetakan. Keempat*. Semarang: Badan penerbit Universitas diponegoro.
- Ghozali, I. 2013. *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 21.0*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2004. *Customer Loyalty terjemahan Dwi Kartini Yahya*. Jakarta: Erlanga.
- Hair, J.F., Ralph, E.A., Ronald, L.T, and William, C. B. (2006), *Multivariate Data Analysis, 5th ed*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing*. Yogyakarta Media Utama

- Hermansyah. 2009. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia, Ditinjau menurut Undangundang No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang No. 10 tahun 1998 dan Undang-undang No. 23 tahun 1999 jo Undang-undang No. 3 tahun 2004 tentang Bank Indonesia*, Edisi Revisi, Cetakan Kelima. Jakarta : Kencana
- Indarjo. 2002. Proses Pengembangan Hubungan Pemasaran Jangka Panjang. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*. Medan: USU
- Indra, Dodik Agung. 2010 .“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Kredit dan Kelompok (Studi kasus pada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar)”.*Jurnal Volume VII*, No. 2. September 2010.
- Irawan, Deny dan Japariato, Edwin. 2013. Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol. 1, No. 2, (2013) 1-8 Universitas Kristen Petra
- Iskandar, Dibyo. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Nasabah PD. Bank Perkreditan Rakyat Bkk Boyolali Kota). *Jurnal STIE AUB Surakarta*
- Janet, B. 2009. How to Turn Complaints into Loyalty. (online), (<http://www.dealerscope.com/article/if-your-customers-have-problems-fixthem-immediately-416742/1>)
- Janita, Inka Sembiring., Suharyono., Kusumawati, Andriani. 2014. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald’s MT.Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 15 No. 1 Oktober 2014*
- Kasmir. 2012. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada
- Kheng, L.L., Mahamad, O., Ramayah, T., and Mosahab, R. 2010. The Impact of Service Quality on Customer Loyalty: A Study of Banks in Penang, Malaysia, *International Journal of Marketing Studies*, Vol. 2, No. 2, pp. 57-66.
- Kotler, P. & Armstrong, G. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga

- Kotler P. & Keller Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas, Jilid 1. Jakarta : Erlangga
- Kumar, M., Kee, F. T., and Manshor, A. T. 2009. Determining the Relative Importance of Critical Factors in Delivering Service Quality of Banks: an Application of Dominance Analysis in SERVQUAL Model, *Managing Service Quality*, Vol. 19, No. 2, pp. 211-228
- Ladhari, R., Ladhari, I., and Morales, M. 2011. Bank Services Quality: Comparing Canadian and Tunisian Customer Perceptions, *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 29, No. 33, pp. 224-246.
- Listyono, Irfan Raharjo. 2010. Analisis Pengaruh Harga, Kepercayaan Pelanggan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Oyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada J.Co Donuts & Coffee Java Mall. *Jurnal*
- Lovelock, C.H dan Wright, L.K. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: PT Indeks.
- Lukasyanti, D. 2010. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa. (online), (<http://www.sutisna.com>)
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Lupiyoadi, R. dan Hamdani, A. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Lymperopoulos, C., Chaniotakis, I.E., and Soureli, M. 2006. The Importance of Service Quality in Bank Selection for Mortgage Loans, *Managing Service Quality*, Vol. 16, No. 4, pp. 365-379.
- Lyle R. Wetsch. 2002. *Trust, Satisfaction and Loyalty in Customer Relationship Management: An Application of Justice Theory*, School of Business-Goodes Hall, Queen's University Kingston, Ontario, Canada.
- Moorman, Christine, Gerald Zaltman and Rohit Deshpande. 2002. Relationships Between Providers and Users of Market Research: The Dynamics of Trust Within and Between Organizations, *Journal of Marketing Research*, Vol. XXIX, 314 – 328
- Morgan, Robert M., and Shelby D. Hunt. 2004. The Commitment – Trust Theory of Relationship Marketing, *Journal of Marketing*, Vol. 58, pp. 20 – 30

- Mosahab, R., Mahamad, O., and Ramayah, T. 2010. Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation, *International Business Research*, Vol. 3, No. 4, pp. 72-80.
- Pfeifer, P. 2005. The Optimal Ratio of Acquisition and Retention Costs, *Journal of Targeting, Measurement and Analysis for Marketing*, Vol. 13, No. 2, pp. 179-188
- Pradhana, Adhika. 2015. Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Intervening (Studi Kasus Pada Lunpia Mbak Lien Semarang). *Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang*
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Santosa, S. 2015. *AMOS 22 untuk Struktural Equation Modelling. Konsep Dasar dan Aplikasi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Santosa, S. 2011. *Struktural Equation Modelling. Membuat dan Menganalisis Model SEM Menggunakan Program AMOS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Setyari, Ni Putu Wiwin. 2007. Posisi Fungsi Intermediasi Bank Umum dan BPR di Bali: Sebuah Kajian Komparatif, *Buletin Studi Ekonomi*, Vol .12, No. 2, hal. 122-133.
- Siddiqi, K.O. 2011. Between Service Quality Attributes, Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Retail Banking Sector in Bangladesh, *International Journal of Business and Management*, Vol. 6, No. 3, pp. 12-36.
- Sugiyono. 2008. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta
- _____. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Suhardi, G. 2006. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Surabaya, *Jurnal Kinerja*, Vol. 10, No. 1, hal. 50-56.
- Supranto, J. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Cetakan Ketiga. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Manajemen Jasa*. Jilid II. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Manajemen Jasa*. Malang: Bayu Media Publising