**DAFTAR PUSTAKA**

Akbar, M.M dan Noorjahan Parvez, 2009. “**Impact of Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty**”. ABAC Journal, Vol.29, No.1, pp.24-38.

Albert Caruana. 2002. "**Service loyalty: The effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction**", European Journal of Marketing, Vol. 36 Iss: 7/8, pp.811 - 828

Alfansi, Lizar, 2010. **Financial Services Marketing**, Salemba Empat, Jakarta.

Ambar T. Sulistiyani dan Rosidah. 2003. M**anajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Pertama**. Penerbit Graha Ilmu. Yogyakarta

Anatan Lina dan Lena Ellitan. 2007. M**anajemen Sumber Daya Manusia dalam Bisnis Modern**. Bandung: Alfabeta

Ancok, Djamaludin,1989. **Tehnik Skala Penyusunan Pengukur**. Pusat penelitian kependudukan UGM Yogyakarta

Anderson, Fornel dan Lehmann, 1994: **Consumer Satisfaction, Market Share and Profitability Finding from Sweden**, New York: Journal of Marketing

Barnes, James G. 2003, **Secrets of Customer Relationship Management. It’s all About How You Make Them Feel**. New York: McGraw-Hill

Caruana, Albert dan Noel Fenech. 2005. **The Effect of Perceived Value and Overall Satisfaction on Loyalty: Study Among Dental Patients, Journal ofMedical Marketing volume 5**, number 3, p.245-255. Palgrave Macmillan. (ON LINE), http://www.ingentaconnect.com/, 20 Oktober 2009.

Christoper Lovelock & Lauren K Wright.2007. **Manajemen Pemasaran Jasa**, PT. Indeks, Indonesia

Cooper and Schindler (2006), **Business Research Methods,** New York: McGraw-Hill

Daft, Richard. 2000. **Manajemen. Edisi kelima. Jilid Satu**. PT Gelora Aksara Pratama (Erlangga). Jakarta.

Daft, Richard L. 2003. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Jakarta: Erlangga.

Dr. Nur Indriantoro, M.Sc., Akuntan, Drs. Bambang Supomo, M.Si. Akuntan, 2002. **Metedologi Penelitian Bisnis**. Yogyakarta : Edisi Pertama, Penerbit BPFE.

Ebert, Ronald J. & Ricky W. Griffin, 2006, "**Bisnis**" Alih Bahasa Rd. Soemarnagara, Jakarta: Erlangga

Engel, J.F., R.D, Blackwell. and P.W, Mianard, 1994. **Perilaku Konsumen**. Jakarta: Binarupa Aksara

Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra. 2011, **Service Quality & Satisfaction edisi 3**. Jakarta: Andi

Gatot Yulianto dan Purwanto Waluyo, 2004, **Pengaruh Keefektifan Komunikasi, Kualitas Teknika, Kualitas Fungsional dan Nilai Pelanggan Pada Komitmen Keterhubungan Pada Bandara Ahmad Yani Semarang, Telaah Manajemen, Magister STIE Stikubank Semarang, Vol 1, Edisi 3**, 2004

Ghozali, Imam, 2011. **Aplikasi Analisis Multivariate**. Universitas Diponegoro, Semarang.

Griffin, Ricky W. and Ronald J. Ebert, 2006 **Business 8th Edition**. New Jersey: Prentice Hall.

Gronroos C, 2000, ***Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach, 2nd edition****, Chichester: John Willey & Sons, Ltd*

Handoko T. Hani, 2000, **Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia, Edisi II, Cetakan Keempat Belas,** Yogyakarta: Penerbit BPFE

Hennig-Thurau, **Thorsten dan Ursula Hansen. 2000*. Relationship Marketing: Gaining Competitive Advantage Through Customer Satisfaction and Customer Retention****. Germany: Springer.*

Juanim, 2004, **Analisis Jalur dalam Riset Pemasaran, Bandung**: Universitas Pasundan

Jonathan Sarwono, 2007, **Analisis Jalur untuk Riset Bisnis dengan SPSS**, Yogyakarta : Andi Offset

Kasmir, 2008. **Pemasaran Bank, Edisi Revisi**, Prenada Media, Jakarta.

Khoirunnisa, Delta. 2003. *“****Consumers’ Preference Toward Islamic Bank-ing: Case Study in Bank Muamalat Indonesia and Bank BNI Syariah****”, IQTISAD Journal of Islamic Economic . Vol. 4, No. 2:145-168.*

Kotler, Philip dan Gary Amstrong. (2001). **Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi Kedelapan. Jilid 2**. Jakarta : Erlangga,

Kotler dan Keller, 2012. **Marketing Management Edisi 14**, Global Edition. Pearson Prentice Hall

Kusmayadi 2007, **Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Telepon Seluler di Jabodetabek**”

Kusnendi, 2008, **Model-Model Persamaan Struktural**. Bandung. Alfabeta.

Kuswanto, 2006, **Dasar-Dasar Fisiologi Tumbuhan**. Jakarta : Raja Graficindo Persada

Lewi, 2004, **Kinerja organisasi** : Yogyakarta : UGM

Luarn, P., & Hsin Hiu Lin. 2003. **A Customer Loyalty Model for E-Service Context**, Journa of Elecatronic Commerce, Vol 4 pp 156

Lupiyoadi, Rambat, 2001. Ma**najemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek, Edisi Pertama**, Jakarta : Salemba Empat

Mankiw, N. Gregory. 2003. **Teori Makro Ekonomi Terjemahan**, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Margono, Gaguk. 2013. **The Development of Instrument for Measuring Attitudes toward Statistics Using Semantic Differential Scale**. International Seminar on Quality and Affordable Education

Masyhuri dan Zainuddin. 2009. "**Metodologi Penelitian - Pendekatan Praktis dan Aplikatif"** Bandung: PT. Refika Aditama

Mowen, John C., dan Minor, Michael, 2002. **Consumer Behavior. 5th Edition**, Upper Saddle River, Prentice Hall, Inc., New Jersey

Nazir, Moh. 2009. **Metode Penelitian.** Jakarta: Ghalia Indonesia.

Niehoff, B.P & Moorman, R.H, 1993. **Justice As A Mediator Of The Relationship Between Methods Of Monitoring And Organizational Citizenship Behavior.** Academy of Management Jounal, Vol. 36, No.3, 327-556.

Nirwana SK. Sitepu, 1994, **Analisis Jalur (Path Analysis).** Unit Pelayanan Statistika Jurusan Statistik. Bandung: FMIPA UNPAD

Plunkett, Warren R., dkk. 2005. **Management: Meeting and Exceeding Customer Expectations. 8edition**. Thomson South-Western Co, USA

Prasaranphanich, (2007), P**erilaku Konsumen: Analisis Model Keputusan**. Yogyakarta : Penerbitan Universitas Atma Jaya

Rangkuti, Freddy. (2003). **Measuring Customer satisfaction**. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Riduwan dan Engkos Achmad Kuncoro. 2007. **Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (PATH ANALYSIS)**. Alfabeta, Bandung.

Robbins, Stephen P. (2003). **Perilaku Organisasi Edisi ke-9, Jilid 1**. Edisi Bahasa Indonesia. Gramedia, Jakarta.

Schnaars, Steven P. 1991. **Managing Imitation Strategies**. New York: The Free Press

Sienny Thio. 2001. "**Membangun Service Quality Untuk Mencapai Kepuasan Konsumen di Industri Hospitality**

Shamdasani, P. N. & Balakrishnan, A. A. (2000). **Determinants of relationship quality and loyalty in personalized services**, Asia Pacific Journal of Management

Sharma, N., and P. G. Patterson. 1999. **The impact of comunication effectiveness and service quality on relationship commitment in consumer, professional service**. Journal of Service Marketing 13 (2): 151-170

Sudijono, anas, 2009, **Pengantar Statistika Pendidikan**. Jakarta : Rajawali Pers

Sugiyono. 2010. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D**. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2012. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D**. Bandung: Alfabeta

Suhardi, Gunarto. 2006. **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Surabaya**. Jurnal Kinerja, Volume 10, No.1, Th. 2006,pp50-56. Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Sumarwan, Ujang. (2003). “**Perilaku Konsumen**“. Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta

Sunyoto, Danang 2012, “**Sumber Daya Manusia Praktik Penelitian**”. Yogyakarta: CAPS (centre for aademic publishing service).

Suryani, Dinie. 2009 “**Peta Tabungan Perbankan**”, Economic Review, No.217:1-5

Tjiptono, Fandy. 2004. **Strategi Pemasaran. Edisi Kedua**. Andi Offset, Yogyakarta.

Wahyu Yuli Tri Bodro Sari, Srikandi Kumadji, Wasis A. Latief, (2010), **Pengaruh Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Merek (Studi pada Mahasiswa SI Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Tahun 2009/2010 Pengguna Handphone Nokia)**, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

Widyaratna, Theresia; Danny; dan Filicia Chandra, (2001), “**Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen terhadap Tingkat Penjualan di Warung Bu Kris (Studi Kasus pada Ayam Penyet sebagai Menu Unggulan Warung BuKris)”**, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 3, no. 2, September 2001, p. 85 – 95.

Zeithaml, Valeria A. and Mary Jo Bitner, 2003. **Service Marketing**, McGraw-Hill, New York

[*www.tempo.co.id*](http://www.tempo.co.id)

[*www.bankbjb.co.id*](http://www.bankbjb.co.id)