

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T & Tantri, F 2013, *Manajemen Pemasaran*. Edisi 1, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Alkayed, W, 2014, 'Service Quality and Customer Satisfaction In Cairo-Amman Bank-In Jordan', *Department of Management Jordania*. Vol.4, no.4, hal 99-103.
- Assauri, S 2010, *Manajemen Pemasaran. Edisi 10*, Grafindo Persada, Jakarta.
- Endarwita, 2013, 'Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Tabungan Bank BRI Cabang Simpang Empat'. *STIE Yappas Pasaman Barat*. Vol 1, no.3, hal. 167-178.
- Ghazali, I, 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate Program IBM SPSS 19 (edisi 5)*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kotler, P & Keller, KL 2007, *Manajemen Pemasaran (Edisi 12)* Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P & Keller, KL 2009, *Manajemen Pemasaran (Edisi 13)*, jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Marlien & Supriyadi, 2014, 'Analisis Kepercayaan Citra Merek Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Kreditur PD.BKK Dempet Kota Kabupaten Demak)', *Alumni dan Dosen Universitas Stikubang Semarang*. ISBN:978-979-3649-81-8, vol 1, hal 1-4.
- Rahman, 2013, 'Customer Satisfaction and Loyalty: A Case Study From The Banking Sector', *Central European Bussiness Review*. Vol.2, no.2, hal 15-22.
- Sanusi, 2011, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Salemba Empat, Jakarta
- Sarjono, & Winda 2011, *SPSS Vs LISREL, Sebuah Pengantar, aplikasi untuk riset*, Salemba Empat, Jakarta.
- Sarwono, I, 2012, *Prosedur SPSS*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Sejarah PT BCA Finance, diakses 20 Desember 2015
<http://www.bcafinance.co.id/profile/>
- Laporan Tahunan PT BCA Finance, diakses 20 Desember 2015
<http://www.bcafinance.co.id/uploads/LaporanTahunan>

Sugiyono, 2012, *Metode penelitian bisnis*, Alfabeta, Bandung.

Sumarwan, U.2011, *perilaku konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor.

Sunyoto, D 2013, *Teori, Kuesioner, & Analisis Data*. Edisi 1, Graha Ilmu, Yogyakarta.

Tabel Uji F dan Uji T, diakses 25 Desember 2015
<http://junaidichaniago.wordpress.com>

Tjiptono, F,2014, *Pemasaran Jasa*, Andi, Yogyakarta.

Tjiptono,F,2001, *Service Managemenet Mewujudkan Layanan Prima*, Andi, Yogyakarta.

Universitas Pembangunan Nasioanal “Veteran” Jakarta 2014 Pedoman Penulisan karya ilmiah bagi dosen dan mahasiswa, Lembaga Penelitian dan Pemberdayaan Masyarakat, Jakarta

Usman,H & Sobari, N, 2013, *Aplikasi teknik multivariate*. Edisi 1, Raja Grafindo Perdasa, Jakarta.

