

DAFTAR PUSTAKA

- Abraheem Anber dan Shireen (2011). *Service quality perspectives and customer satisfaction in commercial banks working in Jordan* eurojournals publishing, Inc.2011
- Agung, Dodik Indra (2005). *Pengaruh kualitas terhadap kepuasan nasabah kredit perorangan dan kelompok studi empiris pada bpr Bank Pasar kabupaten Karanganyar*
- Ayu, Oka Winarti. (2012). *Pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) tbk kantor cabang utama (KCU) Palembang studi empiris Bank Negara Indonesia tbk kantor cabang utama jurnal ekonomi dan informasi akuntansi volume 2, no.1*
- Catherine, Ping tan yen. (2012). *Service quality dimension effects on customer satisfaction towards e-banking interdisciplinary journal of contemporary research in business volume 4, no.4*
- Dama, Hais. (2010). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Mandiri cabang Gorontalo studi empiris Bank Mandiri cabang Gorontalo jurnal inovasi volume 7, no.2 1693-9034*
- Diah, Dharmayanti. (2006). *Analisis dampak service performance dan kepuasan sebagai moderating variable terhadap loyalitas nasabah studi empiris nasabah tabungan Bank Mandiri cabang saurabaya jurnal manajemen pemasaran volume 1, no 1 35-43*
- Ghozali, Imam. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Cetakan IV. Universitas Diponegoro.

Info Bank, Bank yang memiliki nasabah paling loyal. Diakses 10 April 2012
<http://www.infobanknews.com/2012/04/10-bank-yang-memiliki-nasabah-paling-loyal/>

Kotler, philp. (2009). *Manajemen Pemasaran* edisi tigabelas jilid satu Jakarta : Erlangga.

Kotler, philp. (2009). *Manajemen Pemasaran* edisi tigabelas jilid dua Jakarta : Erlangga.

Lupiyoadi rambat. (2013). *Pemasaran jasa* edisi

Supranto, J. (2011). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan* cetakan keempat Jakarta : PT Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy. (2008). *Service manajemen mewujudkan layanan prima* Yogyakarta : Andi

