

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri S 2013, *Manajemen pemasaran*, Cetakan ke-12 2013, PT Raja Grfindo Persada, Jakarta
- Chrisna, FC & Artanti, Y 2013, Pengaruh kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah (studi pada nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK. cabang Nganjuk, *Jurnal Ilmu Manajemen*, volume 1 nomor 4 Juli 2013.
- Ghozali, I 2011, *Aplikasianalisis multivariate dengan program IBM SPSS 19 Edisi kelima*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Jasfar F & Kristaung R, *Sinergi pemasaran jasa ritel*, Cetakan Pertama April 2012, Penerbit Universitas Triskati, Jakarta
- Kotler, P & Keller, KL 2009, *Manajemen pemasaran* (Bob Sabran, Penerjemah), Jilid I *Edisi 13*, Erlangga, Jakarta.
- Likumahua D 2011, Faktor kualitas layanan serta pengaruhnya terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah perbankan di Ambon, *Journal of Business and Banking*, volume. 1, no. 1, May 2011, pages 15-28
- Lovelock, C & Wirtz, J 2010, *Pemasaran jasa manusia, teknologi, strategi: perspektif Indonesia* (Dian Wulandari dan Devri Barnadi Putera, Penerjemah), Jilid 2 Edisi 7, Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, R 2013, *Manajemen pemasaran jasa: berbasis kompetensi*, Edisi 3, Salemba Empat, Jakarta.
- Mahadianto, Y & Setiawan, A 2013, *Analisis parametrik dependensi dengan program SPSS untuk pengolahan data tugas akhir, skripsi dan tesis*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Ozman Z DKK 2015, *An empirical study of direct relationship of service quality, customer satisfaction and bank image on customer loyalty in Malaysian commercial banking industry*, *American journal of economics* 2015, 5(2): 168-176.
- Pinontoan, W 2013, Pengaruh *e-banking*, kualitas pelayanan, kualitas komunikasi dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Mandiri cabang Manado, vol. 1, no. 4, Desember 2013, hal. 192-201

Sarjono, H & Julianita, W 2011, *SPSS vs LISREL: sebuah pengantar aplikasi untuk riset*, Salemba Empat, Jakarta.

Sejarah perkembangan bank BNI46 diunduh pada tanggal 1 Juni 2015.
www.Bni.co.id/id-id/tentangkami/sejarah.aspx

Sunyoto D 2013, *Teori, kuisisioner & analisis data untuk pemasaran dan perilaku konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta

Suryani T 2013, *Perilaku konsumen di era internet implikasinya pada strategi pemasaran*, Graha Ilmu, Yogyakarta

Talumepa, GC & Mekel, PA 2014, *Corporate social responsibility program impacts the customers loyalty of Bank Rakyat Indonesia branch Manado*, *Journal EMBA*, vol. 2, no. 1, Maret 2014, hal. 480-48

Tjiptono, F & Chandra, G 2011, *Service, quality & satisfaction*, edisi ketiga, Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, F & Chandra, G 2012, *Pemasaran strategik*, edisi kedua, Andi, Yogyakarta.

Umar H 2013, *Metode riset perilaku konsumen jasa*, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta 2014, *Pedoman penulisan karya ilmiah bagi dosen dan mahasiswa UPNVJ, LPPM UPN "Veteran"* Jakarta, Jakarta.