

DAFTAR PUSTAKA

- Dharmayanti, Diah. (2006). “*Analisis dampak service performance dan kepuasan sebagai moderating variabel terhadap loyalitas nasabah*”. Jurnal Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra, Surabaya.
- Ghazali, Imam. (2007). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indra, Dodik Agung dan Tri Gunarsih. (2005). “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Perorangan dan Kelompok: Studi Kasus Pada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar*”. Jurnal Universitas Muhammadiyah, Surakarta.
- Jasfar, Farida. (2011). *Pemasaran Jasa Antara Ekspektasi dan Kenyataan*. Jakarta: Universitas Trisakti.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran Edisi Terjemahan*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Terjemahan*. Jakarta: Erlangga
- Lovelock, Christopher H dan Lauren K Wright. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Terjemahan*. Jakarta: Indeks
- Lupiyodadi, Rambat dan A. Hamdani. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Majalah Mix (Marketing Communications), November 2012

Mohammad, Anber Abraheem Shlash dan Shireen Yaseen Mohammad Alhamadani. (2011). *“Service Quality Perspectives and Customer Satisfaction in Commercial Banks Working in Jordan”*. Petra University, Jordan.

Rangkuti, Freddy. (2004). *The Power of Brands*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Tjiptono, Fandy. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Schiffman, Leon G dan Leslie Lazar Kanuk. (2008). *Perilaku Konsumen Edisi 7* Terjemahan. Jakarta: Indeks

Windarti, Gusti Ayu Oka. (2012). *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Palembang”*. Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi, Vol. 2 No.1, Palembang.

www.google.com

junaidi (<http://junaidichaniago.wordpress.com>).2010