

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Penerbit PT. Rineka Cipta
- Alida Palilati. 2003. **Pengaruh tingkat kepuasan terhadap loyalitas nasabah Tabungan perbankan di wilayah etnik bugis**. *Jurnal analisis*. Volume 4, Nomor 2.
- Barnes, James G. 2003. *Secrets Of Customer Relationship Management*. Diterjemahkan ole Andreas Winardi. Yogyakarta: ANDI
- Bowerman, B.L. & O'connel. 2007. *Linear Statical Models: An Applied Approach*, 3<sup>rd</sup> ed, Belmont California: Duxburry Press
- Bowerman, Bruce dan Richard T. O`Connel 2001. **Applied Statistics: Improving Business Precesses**. Irwin. Toronto.
- Buku Pelatihan. 2010. *Pelatihan Pegawai asisten Cabang*. BNI Kantor Wilayah 12, Buku 2.
- Cooper, Donald R., & Schindler, P.S. 2006. *Business Research Methods*. (9th ed.), Singapore: McGraw Hill Book Co.
- Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra, dan Dadi Adriana. 2008. **Pemasaran Strategik (Mengupas topik utama pemasaran strategik, brending strategik, costomer satisfaction, strategi kompetitif, hingga emarketing)**. Yogyakarta: Andi
- Flavian, Carlos, Eduardo Tores, and Miguel Guinaliu. 2004. *The International Journal of Bank Marketing, Corporate Image Measurement* Vol.22, No.5.pp.336-384. London : Emerald Group Publishing Limited
- Gaspersz, Vincent, (2007), **“Lean Six Sigma for Manufacturing and Service Industries (Strategi Dramatik Reduksi Cacat/Kesalahan, Biaya, Inventori dan Lead Time dalam Waktu Kurang dari 6 Bulan)”**, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Penerbit: PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gaspersz, Vincent. 2011. *Total Quality Management*. Vinchristo Publication, Bogor.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty : How to Keep it, How to earn it, New York;* Lexington books.

- Groonroos, C. 2000. *Service Manajement and Marketing*. England : Published by Jhon wiley and Sons Ltd
- Guzzo, Rosa. 2010. *Customer Satisfaction In The Hotel Industry; A Case Study From Sicily (IT)*. Italy. *Facolta di Economia, Universita di Palermo, Viale delle Scienze ed.13, 90128, Palermo*
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing*. Jakarta : Media Pressindo
- Henry Simamora. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Ke-3. STIE YKPN. Yogyakarta.
- Joko Sugihartono. 2008. **Analisis Pengaruh Citra, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan**. *Jurnal universitas diponegoro*. Vol 14.
- Kasmir. 2000. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Rajawali Press.
- Kasmir. 2002. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, 6<sup>th</sup> Ed. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13, Jilid 1. Jakarta: Glora Aksara Pratama
- Kotler, Philip, dkk. 2009. *Manajemen pemasaran Edisi 13. Jilid 1*. Diterjemahkan oleh Bob Sabram. Jakarta: Erlangga.
- Kotler Philip. (2006). *Marketing Management Millennium Editions*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ma'ruf, Hendri. 2005. *Pemasaran Retail*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Majalah Gatra, No. 27 Tahun XVII, 12-18 Mei 2011
- Malhotra, Naresh K. 2010. *Marketing Research Sixth Edition*. Pearson Education, Inc., Publishing As Prentice Hall, One Lake Street, Upper Saddle River, New Jersey
- Mowen, John C dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jilid Satu Edisi Kelima. Alih Bahasa Lina Salim. Jakarta: Erlangga.
- Oliver, Richard L. 2008. **Profiles of consumer emotions and satisfaction in ownership and usage**. *The Relationship of Service Quality to Customer Satisfaction Journal* 6:58.

- Pedersen, Per E dan Herbjon Nysveen, 2001. *The International Journal of Bank Marketing*. Vol. 19, pp 146-155.
- Philip Kotler, and Kevin Lane Keller. *Marketing Management*, 14th Edition. New Jersey: Prentice Hall Published, 2012.
- Purnama, Nursya'bani, (2005), “**Manajemen Kualitas Perspektif Global**”, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Penerbit: Ekonisia, Yogyakarta.
- Rahmayanti, Lisa. 2009. *Pengaruh Kualitas Layanan Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Bunda Margonda Depok*. Skripsi. Depok: Universitas Indonesia
- Riwidiko, Handoko. 2009. *Statistik Untuk Penelitian Kesehatan Dengan Aplikasi Program R Dan SPSS*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Pustaka Rihama
- Simamora, Bilson. 2008. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Siswandari. 2006. *Peningkatan Transferable Skill Mahasiswa Melalui Pengembangan Model Pembelajaran Statistika Berbantuan Komputer*. (Upaya meningkatkan Kompetitive Advantage Lulusan Pendidikan tinggi). Malang : Universitas Negeri Malang
- Swasta, Basu. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Lyberty
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: ANDI
- Tjiptono Fandy, Diana Anastasia, 2003, **Total Quality Manajemen**, Edisi ke 4, Cetakan ke 2, Penerbit Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2003, **Prinsip-Prinsip Total Quality Service**, edisi kedua, penerbit Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2006. **Pemasaran Jasa**, (Edisi Pertama, Diterbitkan oleh Bayumedia Publishing. Malang-Jawa Timur)
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra dan Dadi Adriana. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta : Andi
- Ujang sumarwan. 2011. *Inovasi produk, kepuasan konsumen dan loyalitas*
- Umar, Husein. 2008. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Zeithaml, A. Valarie, Marry Jo Bittner, and Dwyne D. Gremler. 2009. *Service Marketing* : McGrawHill

Dari WEBSITE: [KEPMENPAN\\_No.pdf](#)

[www.bni.co.id](http://www.bni.co.id)

<http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2009/03/16/08493628/>

<http://id.wikipedia.org/wiki/Bank>

[www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@asia/@ro.../wcms\\_141482.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@asia/@ro.../wcms_141482.pdf)

[www.kolom.kontan.co.id/news/117/Relasi-dan-restrukturisasi-dini](http://www.kolom.kontan.co.id/news/117/Relasi-dan-restrukturisasi-dini)