

DAFTAR PUSTAKA

- Aco, Hasanuddin. *Layanan Cash Management Dan Remitansi BNI Terbaik Di ASEAN*. 2012. <http://www.tribunnews.com/bisnis/2012/02/16/layanan-cash-management-dan-remitansi-bni-terbaik-di-asean>. (Diakses tanggal 9 Desember 2013)
- Antique, Nina Rahayu. *BI: Kondisi Perbankan Indonesia Sehat*. 2013. <http://bisnis.news.viva.co.id/news/read/450084-bi--kondisi-perbankan-indonesia-sehat>. (Diakses tanggal 5 Desember 2013)
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Penerbit PT RINEKA CIPTA, Jakarta.
- Bungin, Burhan, 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*, Edisi Pertama. Kencana, Jakarta.
- Ferdian, Rully. *Ini Dia 10 Bank Peraih Best Bank Service Excellence*. 2012. <http://www.infobanknews.com/2012/05/ini-dia-10-bank-peraih-best-bank-service-excellence-2012/>. (Diakses tanggal 9 Desember 2013)
- Gaspersz, Vincent. 2009. *Total Quality Management (TQM): Untuk Praktisi Bisnis dan Industri*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Herdiansyah, Tommy. *Bank BRI Pemenang Kategori Bank Umum Terbaik*. 2013. <http://indonesiabrandforum.com/global-chaser/bank-bri-pemenang-kategori-bank-umum-terbaik/>. (Diakses tanggal 9 Desember 2013)
- Ihsan. *BI: Kondisi Perbankan Kini Jauh Lebih Sehat*. 2013. <http://wartaekonomi.co.id/berita16236/bi-kondisi-perbankan-kini-jauh-lebih-sehat.html>. (Diakses tanggal 5 Desember 2013)
- Irawan, Handy. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Istianto, John Hendra dan Maria Josephine Tyra. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto*. *Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi*, Vol. I , No. 3, September 2011, h. 275-293.
- Jihad, Asep dan Haris, Abdul. 2008. *Evaluasi Pembelajaran*. Yogyakarta: Multi Pressindo, 2008
- Kasiram, Mohammad, 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*, UIN-Malang Press, Malang.

- Khasanah, Imroatul dan Octarina Dina Pertiwi. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang. Aset*, Vol. XII , No. 2, Februari 2010, h. 117-124.
- Kotler, Philip dan Armstrong Gary. 2012. *Principles of Marketing, 14th ed.* Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip dan Kevin Line Keller. 2012. *Marketing Management, 14th ed.* Pearson Prentice Hall.
- Kristopo. *BRI Klaim Sebagai Bank Nasional Profitable*. 2013
<http://www.infobanknews.com/2013/11/bri-klaim-sebagai-bank-nasional-profitable/>. (Diakses tanggal 6 Desember 2013)
- Lazar, Leslie dan Leong G. Schiffman. 2006. *Consumer Behaviour. Ninth Edition.* Pearson International Edition.
- Lovelock, Christopher dan Jochen Wirtz. 2011. *Service Marketing: People, Technology, Strategy. Seventh Edition.* Pearson International Edition.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat ..
- Malhotra, Naresh K., 2009. *Riset Pemasaran*, Edisi 4. Jakarta: PT. Indeks.
- Masyhuri., Zainuddin, M. 2008. *Metodologi Penelitian, Pendekatan Praktis dan Aplikatif*. PT Refika Aditama., Bandung.
- Muhammad, Djibril. *BRI Masuk Daftar 500 Bank Bernilai Tinggi Sedunia*. 2011.
<http://www.republika.co.id/berita/ekonomi/bisnis/11/05/09/lkxbh6-bri-masuk-daftar-500-bank-bernilai-tinggi-sedunia>. (Diakses tanggal 9 Desember 2013)
- Partawidjaja, Djumyati. *Inilah 100 Perusahaan Terbaik Fortune Indonesia*. 2012.
<http://industri.kontan.co.id/news/inilah-100-perusahaan-terbaik-fortune-indonesia>. (Diakses tanggal 7 Desember 2013)
- Pride, William M dan O.C. Ferrel. 2010. *Marketing, 15th Ed.* South-Western, Cengage Learning
- Riduan dan Sunarto. 2007. *Pengantar Statistika Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi, dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2007.
- Sangadji, Eta dan Sopiah. 2010. *Metodologi Penelitian. Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Andi Yogyakarta.
- Sekaran, Uma, 2007. *Research Method For Business (Metodologi Penelitian Untuk Bisnis)*, Edisi 4. Jakarta: Salemba 4.

- Sugiono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan IV. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- , 2010. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo, Joko. 2010. *6 Hari Jago SPSS 17*. Yogyakarta: Penerbit Cakrawala.
- Tasunar, Nanang. 2006. *Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak*. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. V, No. 1, Mei 2006, h.41-62.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- , 2008. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Umar, Husein. 2005. *Studi Kelayakan Bisnis*. Edisi Ketiga. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wibowo, Arinto Tri, *et al.* *10 Perusahaan RI Di Daftar 2000 Raksasa Dunia*. 2012. <http://www.indonesiamedia.com/2012/04/22/10-perusahaan-ri-di-daftar-2000-raksasa-dunia/>. (Diakses tanggal 6 Desember 2013)
- Yudhistira, Aria W. *Kinerja Tiga Bank Terbesar Melampaui Target Pasar*. 2013. <http://www.katadata.co.id/1/1/news/kinerja-tiga-bank-terbesar-melampaui-target-pasar/357/>. (Diakses tanggal 6 Desember 2013)
- Zeithaml, Valarie A , Mary Jo Bitner dan Dwayne D. Gremler. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm. Fourth Edition*. Mc Graw-Hill International Edition
- <http://www.bisnis-kepri.com/index.php/2013/02/kinerja-perbankan-laba-bank-tercatat-tumbuh-2364/>. (Diakses tanggal 5 Desember 2013)
- <http://www.bi.go.id/web/en/Moneter/BI+Rate/Data+BI+Rate/>. (Diakses tanggal 5 Desember 2013)
- <http://www.investor.co.id/home/bank-terbaik-2012-versi-majalah-investor/37780>. (Diakses tanggal 7 Desember 2013)
- <http://www.investor.co.id/home/bri-raih-top-brand-award-2013/54158>. (Diakses tanggal 7 Desember 2013)
- <http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top-brand-index-2013/>. (Diakses tanggal 9 Desember 2013)