



## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Assael, Henry. 2009. *Consumer Behavior 6th Edition*. New York : Thomson-Learning.
- Assagaff Sagaf Ibn Umar. 2014, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Serta *Trust* Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Nasabah Asuransi Manulife Di Jawa Tengah), *E-Jurnal Bisnis*, Vol. 78 No. 22, Oktober 2014.
- Bank Jatim PT. 2015. <http://www.bankjatim.co.id>. Diakses tanggal 15 Januari 2015.
- Bapeda Jatim. 2013. <http://http://bappeda.jatimprov.go.id/2013/04/22/bank-jatim-ungguli-12-bpd-salurkan-kur>. Diakses tanggal 12 Maret 2015.
- Griffin, Jill. 2008, dialih bahasakan oleh Dwi Kartini Yahya. 2002. *Customer Loyalty How to Earn It, How to Keep It, Lexington Books*. Singapore.
- Hasan, Iqbal. 2010. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi. Bumi Aksara, Jakarta.
- Ishak, A., dan Luthfi, Z., 2011. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas : Studi tentang Peran Mediasi Switching Costs, *Jurnal Siasat Bisnis*, Vol. 15, No. 1, Januari 2011.
- Johanes, Yahya. 2010. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Kasmir. 2008. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kim, Jim Kim dan Young Jae., 2009, “*Manajemen Perbankan*”. Edisi tiga, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi 6. Jakarta : PT. Prehallindo
- \_\_\_\_\_, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- \_\_\_\_\_, Bowen, J., and Makens, J. 2010. *Marketing for Hospitality and Tourism* (2nd ed). New Jersey : Prentice-Hall

- \_\_\_\_\_, Philip dan Gary Armstrong. 2007. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta : Erlangga.
- Latumaerissa, J.R. 2009. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta : Salemba Empat
- Lun, Taxia. 2012. Influence The Quality Of Services and Satisfaction as A Mediator on The Intentions Of Consumer Behavior In China Telecom. *International Journal of Service Industry Management*. Vol. 19, No. 01.
- Lupiyoadi, Rambat. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktik)*. Jakarta : Salemba Empat.
- Margono. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Mazumdar U, Mazumdar B, Arya G, Rajkumar IR. Gingivitis Artefacta- Self Injurious Behaviour in Adult Patients of Depression Report of 2 Cases. *Journal of Orofacial Research 2009*. Vol. 01, Hal. 45-48.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, Vol.49, Hal. 41-50.
- Rangkuti, Freddy. 2010. *Riset Pemasaran*. Cetakan Kelima. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Saladin, Umar. 2012. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsume*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Santoso, Singgih. 2009. *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Jakarta : Prestasi Pustaka.
- Sanusi, Anwar. 2011, *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods for Business*. Fourth Edition. Jakarta : Salemba Empat.
- Setiandini, Mita. 2010. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Butik Nani's Collection Semarang. *Jurnal Siasat Bisnis*. Vol. 12, No. 10, Juni 2010.
- Siamat, Dahlan. 2011. Kebijakan Moneter dan Perbankan. *Manajemen Lembaga Keuangan*. Jakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, edisi kesatu.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sukmadinata, Nana. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.

- Tandjung, Edy. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Tjptono, F. 2009. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy and Gregorius Chandra. 2010. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta : Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia nomor 20 tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.
- Undang-undang No. 10 tahun 1998 tentang perubahan Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan.
- Wibowo, Susanto. 2013, Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan di Kota Purwokerto. *E-Jurnal Bisnis*. Vol. 210, No. 02, Agustus 2013.
- Woodruff, Robert B. 2007. Customer Value : The Next Source for Competitive Advantage. *Journal of Academy of marketing Science*. Vol. 25, No. 02, PP. 139-153.
- Yamit, Zulian. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. 2008. *Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm*. New York : McGraw-Hill Companies
- Zhilin Yang and Robin T. Peterson. 2004. Customer Perceived Value, Satisfaction, And Loyalty :The Role Of Switching Costs. *Psychology And Marketing*. Vol. 21, PP. 799-822.