

DAFTAR PUSTAKA

- Kasmir. 2007. Dasar-Dasar Perbankan. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Darmawan. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2003). Metode Penelitian Bisnis, Edisi 1. Bandung: Alfabeta.
- Juwandi, Hendy Irawan. 2004. Kepuasan Pelayanan Jasa. Erlangga. Jakarta.
- Peter, Olson. 1999. Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran. Jakarta : Erlangga.
- N, M. A. (2009). Impact of Service Quality, Trust and Customer Satisfaction on Customer Loyalty. ABAC Journal Vol.29(1).
- Sugiyono 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Alfabeta.
- Supranto. (2001). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineke Cipta.
- Wilton, T. d. (1988). Kepuasan Pelanggan, Jilid 2: Edisi 3. Klaten: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Oliver. (1980). A Cognitive Model of The Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. Journal of Marketing Research, 17.

Widoyoko, Eko Putro. 2013. Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Lupiyoadi. (2001). Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek. Jakarta: Salemba Empat.

Tora, F. A. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Bandung

Ismail. (2006). Manajemen Perbankan Edisi 02.

Muchlisin Riadi. 2013 Pengertian Faktor Pengukuran Kepuasan Konsumen I

Kotler, Philip. 2003. Marketing Management, Edisi 11

Lovelock, Christopher.H dan Wright, Lauren.K.2005. Manajemen Pemasaran Jasa.

Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. Service Marketing. McGraw Hill Inc, Int'l Edition, New York, 2003

Bhote, Keki R.1996. Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty. American Management Association