

**DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Basu, Swasta DH. 1998. *Asas-Asas Marketing, Jilid II, Edisi ketiga*, Liberty.Yogyakarta.
- Basu, Swasta DH, dan T Hani Handoko. 1998. *Manajemen Analisa Perilaku Konsumen*. Liberty. Yogyakarta.
- Crosby, L.A., Evans, & Cowles. 1990. *Relationship Quality in Services Selling: an Interpersonal Perspective*. Journal of Marketing, Vol 54 pp.68-81.
- Ghozali, L. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, D.N. 2003. *Basic Econometrics (Fourth Edition)*. Singapore: Mc. GrawHill.
- Imelda, Sri. 2017. *Kualitas Pelayanan Customer Service Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Bri Unit Veteran Banjarmasin*. Naskah Publikasi. Jurnal INTEKNA, Volume 17, No. 2, Nov 2017: 79-147.
- Kasiram. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*. Malang: UIN-Maliki Press.
- Kasmir.2011. *Etika Customer Service*.Jakarta: Rajawali Pers.
- Kasmir. 2004. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Korn, Henry. 2013. Journal: publikasi. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Tabungan CIMB Niaga*. Semarang.
- Kotler, P. & Keller, K.L., 2006. *Marketing Management*. (12th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Lupiyoadi, Rahmat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori da Praktek* (Jakarta:Salemba Empat)
- Oliver, R., 1980, “*A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions*”Journal of Marketing Research, Vol. 17, pp. 460-469.

- Olsen, R.P., Wyckoff, D.D. 1974. *Management of Service Operations*. Allyn and Bacon: Boston.
- Parasurahman, A, dan Valeire A. Zeithaml, dan Leonard Berry. 1994. "Reassessment of Expectations as A Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research," *Journal of Marketing*, Vol 58, January, 111-124.
- Rahmana, Riza. 2008. *Analisis Faktor-Faktor Yang Menentukan Kepuasan Nasabah Pinjaman Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah*. Naskah publikasi. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Saghier, Niveen, dan Nathan. 2013. *Service Quality Dimensions and Customers' Satisfactions of Banks in Egypt*. Journal: International Business Research Conference. Dubai.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : ALFABETA. Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sujarweni. 2007. *Belajar Mudah SPSS untuk Penelitian Skripsi, Thesis, Disertasi & Umum*. (Yogyakarta: Ardana Media).
- Sujianto, Agus Eko. 2009. *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*. Jakarta : Prestasi Pustakarya.
- Sulhan, Muhammad. 2011. *Panduan Praktis Analisis SPSS untuk Manajemen (keuangan, SDM, &Pemasaran)*. Malang:Fakultas Ekonomi UIN MALIKI.
- Syafi'I, Asrof. 20015. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Surabaya : ELKAF.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius, 2004, *Prinsip-Prinsip Total Quality service*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2005, *Strategi Pemasaran*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. 2005. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wijayanto, Kusuma. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah*. Naskah Publikasi. Universitas Muhammadiyah Surakarta. (Kasus Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta).