

DAFTAR PUSTAKA

- (Cand.) Taswan, 2010, *Manajemen Perbankan, Edisi ketujuh*, UPP STIM YKPN, Yogyakarta
- A.Ferdinand, 2005, *T.Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*, BP Undip, Semarang
- Arijanto, 2011, *Etika Bisnis bagi Pelaku Bisnis*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Buchari Alma, 2011, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung
- Christopher L., Jochen W.,Jacky M., 2010, *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi, Jilid I*, Diterjemahkan oleh Dian W dan Devri B.A, Edisi ketujuh, Erlangga, Jakarta
- Dahlan, Siamat, 1999, *Manajemen Lembaga Keuangan, Edisi Kedua*, Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- Danang Sunyoto, 2013, *Perilaku Konsumen*, CAPS, Yogyakarta
- Deby Meigy Arzena, 2012, *Pengaruh Kepuasan atas Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Mandiri Tbk Cabang Muaro Padang*, Universitas Negeri Padang
- Fandy, Tjiptono, Ph.D, Gregorius, Chandra, 2012, *Pemasaran Strategik, Edisi 2*, Andy, Yogyakarta.
- Farida, Prof. Dr, Jasfar ME, 2005, *Manajemen Jasa*, Ghalia Indonesia, Bogor
- [http://carapedia.com/pengertian definisi kualitas info2137.html](http://carapedia.com/pengertian_definisi_kualitas_info2137.html)
- <http://www.bni.co.id/id-id/tentangkami/sejarah.aspx>
- Iskandar, Syamsu, SE.MM, 2008, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Semesta Asa Bersama, Jakarta
- Isna Hidayah, 2007, *Analisis Pelayanan dengan Nilai Tambah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Prioritas di PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk Cabang Medan Lapangan Merdeka*, Universitas Sumatera Utara, Medan
- Jogiyanto, 2010, *Metode Penelitian Bisnis*, BPFY Yogyakarta
- Kotler Phillip & Kevin Lane Keller, 2009, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Erlangga, Jakarta
- Kotler, Philip, A.B.Susanto, 2000, *Manajemen Pemasaran di Indonesia, Jilid 1*, Salemba Empat, Jakarta
- Kountur, Ronny, 2008, *Menguasai Riset Pemasaran*, PT. Mitra Kerjaya, Jakarta

- Kuncoro, Mudrajat, 2009, *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*, Edisi ketiga, Erlangga, Jakarta
- Merida Manurung, 2007, *Pengaruh Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Jatim Cabang Malang*, Universitas Brawijaya, Malang
- Nugraha, Ubaidillah, 2007, *Wealth Management*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Ririn, Mastuti, 2011, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Ghalia Indonesia, Bogor
- Singgih Santoso, 2011, *Structural Equation Modelling (SEM)*, Elek Media Komputindo, Jakarta
- Sofjan Assauri, 2013, *Manajemen pemasaran*, Rajawali pers, Jakarta
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Bisnis*, ALFABETA, Bandung
- Umar Husein, 1997, *Studi Kelayakan Bisnis*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Umar Husein, 2005, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Wijaya, Tony, 2009, *Analisis SEM Menggunakan AMOS*, Universitas Atma Jaya, Yogyakarta
- Yamit, Zulian, 2013, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Ekonisia, Yogyakarta