

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar M, Mohammad and Parvez, N. (2009). Impact of Service Quality, Trust and Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *ABAC Journal Vol. 29, No.1* (January-April 2009, pp 24-38).
- Arasli, H., Mehtap-Smadi, S., dan Katircioglu, S.T. (2005). Customer Service Quality in The Greek Cypriot Banking Industry. *Journal Managing Service Quality*. Vol. 15 No. 1, pp. 41 –56.
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi revisi 5. Rineka Cipta. Jakarta.
- Arzena, D.M. (2007). Pengaruh Kepuasan Atas Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Mandiri Tbk Cabang Muaro Padang. *Jurnal Ekonomi*. Universitas Negeri Padang.
- Aulia P. Rany. (2010). *Analisis Faktor Kepercayaan dan Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Produk Speedy (Pelanggan Prime Kandatel Semarang)*. Tesis. Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana, Universitas Diponegoro, Semarang
- Bachman, R., Akbar, Z. (2006). *Handbook of Trust Research*. USA: Edward Elgar Publishing Inc.
- Bloemer, J. and Gaby O. Schroder. (2002). Store Satisfaction and Store Loyalty Explained by Customer and Store Related Factors. *Journal of Consumer Satisfaction*. Dissatisfaction and Complaining Behavior 15: 68-83.
- Djunaidi. (2006). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*. Vol. 4, No. 3, April 2006, hal. 139 – 146.
- Engel et.al., (2008). *Perilaku Konsumen*, Edisi Keenam. Jakarta: Binarupa
- Elrado H, Molden, Kumadji, Srikandi, dan Yulianto, E. (2014). Pengaruh Kualitas Pelanggan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas (Survei pada Pelanggan yang Menginap di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol. 15 No. 2 Oktober 2014| administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id*

- Fahmy, R, et al. (2010). *Pedoman Penulisan Tesis*. Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas. Padang.
- Ferdinand, A. (2002). *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen: Aplikasi Model-Model Rumit Dalam Penelitian Untuk Tesis Magister dan Disertasi Doktor*. Semarang: Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Gaffar, V. (2007). *CRM dan MPR Hotel*. Alfabeta: Bandung.
- Ghozali, I. (2008). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif Dengan Partial Least Squares*. Edisi 2 Penerbit UNDIP. Semarang.
- Griffin. (2005). *Pengertian Loyalitas : Empat golongan loyalitas*. <http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/450/jbptunikompp-gdllisakartik-22475-4-babii.pdf>. Diakses tanggal 8 Maret 2013.
- Hadiyati, E (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Lawang)*, Vol 2 No. 2 Juli-Desember 2010, ISSN : 2085 – 0972.
- Hartanto. (2002). *Studi Asosiatif Tentang Kepuasan Pelanggan Bank BNI Cabang Tegal”(Studi Kasus Tentang Pengaruh Keandalan dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pelanggan)*. Tesis, Program Pasca Sarjana, Universitas Jenderal Soedirman. Purwokerto.
- Hayuning Rat. A, Salmia, dan Hutabarat, J. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kereta Api Eksekutif DAOP 8 Surabaya. *Jurnal Institut Teknologi Nasional Malang| ejournal.itn.ac.id*
- Hidayat, R. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan, Vol.11, No. 1, Maret 2009: 59-72*
- Hurriyati, R. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta : Bandung.
- Irawan D, Handi. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo. Jakarta.

- Jogiyanto dan Abdillah, W. (2009). *Konsep dan Aplikasi PLS Untuk Penelitian Empiris*. Yogyakarta : Fakultas Ekonomika dan Bisnis UGM
- Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, P. (2014). *Manajemen Pemasaran*. (Alih bahasa Benyamin Molan). Jilid 1. Jakarta: PT. INDEKS.
- Krismanto, A. (2009). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah*. Studi Kasus PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Semarang Pattimura. Tesis, Program Pasca Sarjana, Universitas Diponegoro. Semarang.
- Laporan MIS WMG Kanwil II tahun 2013. (2013). PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.
- Lawrence R. Jauch and William F. Glueck, (1997), *Managemen Strategis dan Kebijakan Perusahaan*., Terjemahan cetakan ke-5.
- Lovelock. C.H. (1996). *Service Marketing*. Second Edition. Prantice Hall Inc. New Jersey.
- Lupiyoadi, R. dan A. Hamdani. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Majalah Info Bank Vol. XXXIX No. 463. (2017).
- Mardalis, A. (2004). Meraih Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Vol. 9, No. 2. Desember 2005. Akreditasi No. 23a / DIKTI / KEP / 2004 ISSN 1410 – 4571. Surakarta.
- Musanto, T. (2004). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. Studi Kasus Pada CV Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 6, No.2, September 2004: 123-136.
- Nurullaili dan Wijayanto, A. (2013). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Tupperware di Universitas Diponegoro. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Volume 2, Nomor 1, Maret 2013.

- Palilati, A. (2007). Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Sulawesi Selatan. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*. Vol. 9, No. 1. Maret 2007. 73-81.
- Parasuraman A., Zeithaml, V. A., and Berry Leonard, L. (1985). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality" dalam *Journal of Retailing* Volume 64 Number 1 Spring 1988, pp.12-40.
- Parasuraman A., Zeithaml, V. A., and Berry Leonard L. (1985). A Conceptual Model Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. Vol 49. pp 41-50.
- Parasuraman A., Zeithaml Valerie A., and Berry, Leonard L. (1985). Research Note : More on Improving Service Quality Measurement. *Journal of Retailing*. Vol 69 (1). pp.140-147.
- Petunjuk Teknis Operasional Layanan Wealth Management. (2012). PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.
- Rahmat, H. (2013). Analisis Pengaruh Servqual, Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan Internet Banking dengan Menggunakan Metode Structural Equation Modelling (Studi Kasus Bank "X"). *Jurnal Sains dan Seni Pomits* Vol.2 No.2, (2013) 2337-3520. ITS.
- Rangkuti, F. (1997). *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*, Edisi 1, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sari, K. dan Prijanto, B. (2010). *Pengaruh Tingkat loyalitas Nasabah pada Dana Pihak Ketiga Industri Perbankan di Indonesia*. Fakultas Ekonomi. Universitas Gunadarma. Depok.
- Sasmiharti, J. (2014). *Model Pengelolaan Loyalitas Nasabah Bank Dengan Pendekatan Kepercayaan dan Komitmen*. Studi Kasus di Jabodetabek. Staff Universitas Gunadarma. Depok.
- Schiffman, L., dan Kanuk, L.L. (2007). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Macanan Jaya Cemerlang.

- Septina, D, Mayasari dan Suwarni. (2011). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, TH 16, No.1, Maret 2011.
- Singh, H., (2006). "The Importance of Customer Satisfaction in Relation to Customer Loyalty and Retention", *UTCI Working Paper service Quality*, vol 15, No.1, pp.41-56.
- Standar Layanan Mandiri Prioritas. (2009). Direktorat Mikro dan Retail Banking PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.
- Stefanus. K, Thomas. (2008). Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol 10. No 1. hal.66-83.
- Titi Nifita, A. (2010). Pengaruh Citra BCA terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan BCA Cabang Jambi. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol 2 No.2, Juli-Desember 2010.
- Tjiptono, F. (2000). *Prinsip & Dinamika Pemasaran*. Edisi Pertama. J & J Learning. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Ofset. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2004). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Yazid. (1999). *Pemasaran Jasa*. Konsep dan Implementasi. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.
- Yusuf. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Nilai Pelayanan Yang Dirasakan Mahasiswa Serta Implikasinya Terhadap Citra Institusi*. Studi Empiris Pada Mahasiswa Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka (UPBJJ-UT) Padang. Tesis, Program Pasca Sarjana, Universitas Andalas. Padang.
- Zeithmal L, Valerie A, and Bitner, M.J. (1996). *Service Marketing*. The McGraw Hill Companies, Inc. Singapore.
- Zeithmal L, V. A, A. Parasuraman dan Leonardo L. Berry. (1998). Servqual A Mutiple – Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal and Reatiling*. Vol. 64.

- Zeithmal.V.A. (2000). Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value : A Means – and Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing*. Vol. 52.
- Zeithaml. V.A. , Berry, LL, and Parasuraman, A. (1990). The Nature and Determinants of Customer Expectat ion of Service. *Journal of Academy of Marketing Science*. Vo.21. No.1, pp. 1-22m. The Free Press New York.

