

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Amstrong, Michael. (2003). *Strategic Human Resources Management (A Guide to action)*. Jakarta: PT Gramedia.
- Arikunto, Suharsim, L. (1992). *Prosedur Penelitian - Sebuah Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. (1993). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa Bandung .
- _____ (1999). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengertian Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: PT. Toko Gunung Agung,
- _____ (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Yin, Robert K. (2003). *Studi Kasus, Desain Dan Metode*. Jakarta: Rajawali Press.
- Malayu Hasibuan, SP. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. (2007). *Manajemen sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, Hadari. (2000). *Manajemen Strategik Ilustrasi di bidang pendidikan*, Gadjah Mada Press, Yogyakarta.
- Sarwono, Jonathan & Martodiredjo, Tutty. (2008). *Riset Bisnis Untuk Pengambilan Keputusan*. Yogyakarta: ANDY.
- Sekaran, Uma. (2006). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Buku 1 Edisi 4, Jakarta : Salemba Empat.

Subagyo, P. Joko. (1997). *Metode Penelitian: Dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta

Sugiyono. (1999). *Metodologi Penelitian Administrasi* (Edisi keenam). Bandung: Alfabeta.

_____ (2005). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Riduwan & E.A. Kuncoro. (2007). *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung: Alfabeta.

Internet :

Dewisartika, Nina. (2011). *Sumber Daya Manusia Di Perbankan BI: SDM Perbankan Masih Kurang Mumpuni*. [Online].

[http://keuangan.kontan.co.id/v2/read/keuangan/59167/BI-SDM-Perbankan- masih-kurang-mumpuni](http://keuangan.kontan.co.id/v2/read/keuangan/59167/BI-SDM-Perbankan-masih-kurang-mumpuni) [5 mei 2011].

Saduarsa, Ida Bagus. (2011). *Konstruksi Realitas Calo Dan Komunikasinya (Kajian Fenomenologi)*. [Online].

<http://idabagussaduarsa.blogspot.com/2011/03/kajian-fenomenologi.html> [19 Juli 2011].

www.btn.go.id

www.infobanknews.com

www.okezone.com

Jurnal:

Casado, Ana B., Nicolau, Juan L. and Mas, Francisco J.. (2008). The Negative of Failed Service Recoveries. *Journal of Service Marketing*, Vol. 1, No. 1, 1-25.

Dharmayanti, Diah. (2006). Analisis Dampak Service Performance Dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya). *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 1, No. 1, p. 35-43.

Hariani, Dyah. (2008). Manajemen Komplain Dan Penanganan Keluhan Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Kebijakan Publik*. Vol. 5, No. 2, 239-253.

Hartono. (2006). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Jateng Cabang Purworejo. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1-2.

Kau, Ah-Keng and Elizabeth Wan-Yiun Loh. (2006), "The effects of service recovery on consumer satisfaction : a comparison between complaint and non-complaints", *Journal of Service Marketing*, Vol. 20 No. 2, 101-111.

Musanto, Trisno. (2004). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 6, No. 2, 123–136.

Roflin, Eddy. (2009). Penggunaan Metode Trimming pada Analisis Jalur dalam Menentukan Model Kausal Dana Alokasi Umum Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Penelitian Sains*, 1-9.

Sarbini, Wono.(2008). Pengaruh Sistem Penilaian Kinerja dan Keterbukaan Nilai Kinerja Terhadap Motivasi Kerja (Kasus Pekerja Bottom Line di Perusahaan Rokok PT. "G"). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, Vol. 10, No. 1,18-29

Ferrinadewi, Erna. (2004). Upaya Mencapai Loyalitas Konsumen Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 6, No. 1, 15-26.

Skripsi:

Krismanto, Adi. (2009). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Semarang Pattimura)*. Tesis pada program Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Diponegoro: tidak diterbitkan.

Khoiriyah, Lilik. (2009). *Pengaruh Upah Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Aji Bali Jayawijaya Surakarta*. Skripsi Pada Jurusan Pendidikan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Surakarta: Tidak Diterbitkan.

Mulyana, Mumuh. (2011). *Penilaian Kinerja Dan Pengembangan Pegawai Pt Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk*. Tesis pada Jurusan Manajemen Institut Pertanian Bogor: Tidak diterbitkan.

Purnaningsih, Retna Brata. (2006). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah PT. BPR BKK Jepara*. Skripsi Pada Jurusan Manajemen Universitas Negeri Semarang: Tidak Diterbitkan.

Sumber Lain:

Assauri, Sofjan. (2003). *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction dalam Usahawan*, No. 1, 25-30. Jakarta

Direksi PT. Bank Tabungan Negara (Persero). (2008). *Petunjuk Pelaksanaan Penyelesaian Pengaduan Nasabah*. Jakarta: DKPB.