

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M.M., M.Pd., Prof. Dr. Thamrin and Dr. Francis Tantri, S.E., M.M, (2012). *Manajemen Pemasaran Cetakan Pertama*, Jakarta, RajaGrafindo Persada.
- Hartatik, S.E., Indah Puji. (2014). *Buku Pintar Membuat S.O.P (Standard Operating Procedure) Cetakan Pertama*, Jogjakarta, FlashBooks.
- Hasan, S.E., MM., Ali. (2013). *Marketing Dan Kasus-Kasus Pilihan Cetakan Pertama*, Yogyakarta, CAPS.
- Hasibuan, Drs. H. Malayu S.P. (2011). *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Istijianto, M.M., M.Com. (2009). *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran Cetakan Kedua*, Jakarta, Gramedia.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*, Erlangga.
- Laksana, Fajar. (2008). *Manajemen Pemasaran : Pendekatan Praktis Edisi Pertama*, Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi Edisi 3*, Jakarta, Salemba Empat.
- Lovelock, Christopher. Jochen Wirtz and Jacky Mussry. (2010). *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Edisi Ketujuh Jilid 2*, Jakarta, Erlangga.
- Malhotra, Naresh K. (2009). *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan Jilid 1*, Jakarta, PT Indeks.
- Priyatno, Duwi. (2012). *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*, Yogyakarta, C.V ANDI.

- Sugiyono, Prof. Dr. (2011). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung, ALFABETA, cv.
- Sugiyono, Prof. Dr. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif Cetakan Ketujuh*. Bandung, ALFABETA, cv.
- Sugiyono, Prof. Dr. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif Cetakan Kelimabelas*. Bandung, ALFABETA, cv.
- Sujarweni, V. Wiratna dan Poly Endrayanto. (2012). *Statistika Untuk Penelitian Edisi Pertama*. Yogyakarta, Graha Ilmu
- Tambunan, Rudi M. (2013). *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedure (SOP) Edisi Kedua*, Bekasi, Maiestas Publishing.
- Tjiptono, Fandy. Gregorius Chandra and Dadi Adriana. (2008). *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta, ANDI.
- Zeithaml, Valarie A. Mary Jo Bitner and Dwayne D. Gremler. (2009). *Services Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm Fifth Edition*, New York, The McGraw-Hill Companies, Inc.

**Jurnal :**

- Andhansari, Putri. Nawarizul Lubis dan Andi Wijayanto. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Penumpang Bus PO. Haryanto Kudus)*. Jurnal Administrasi. (3)2, 1-11
- Anggraeni, Lutfiyana Riantika. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., Unit Mlarak Cabang Ponorogo)*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB, 1-13
- Maulana, Muhammad Ridho dan Fatchur Rohman. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BCA Cabang Borobudur Malang*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB, 1-15

Radityatama, Rendy Gusti. (2014). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Studi pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang Martadinata)*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB, 1-11

**Skripsi :**

Ardian. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Besi Sumber Berkas*. Perpustakaan Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Telkom University Bandung.

Anggarani, Anisa. (2014). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Groovia TV di Bandung*. Perpustakaan Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Telkom University Bandung.

**Internet/Website :**

[www.bni.co.id](http://www.bni.co.id) [25 Mei 2014]

[www.scholar.google.com](http://www.scholar.google.com) [15 Juni 2014]