

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, M., Muhidin, SA., dan Somantri, A. 2011. Dasar Dasar Metode Statistika Untuk Penelitian. Bandung : Pustaka Setia
- Agung, Ken Hermanto. 2006. Analisis Pengaruh Kualitas layanan, Komitmen dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen. Tesis Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, Smrg.
- Ahmad, Yani. 2004. Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah di Indonesia. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Akbar, Muhammad Muzahid dan Parvez, Noorjahan. 2009. *“Impact of sevice, qualiti, trust and customer satisfaction on customer loyalty. ABAC Vol. 29, No. 1,(January-April), pp.24-38*
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Azhar Susanto. 2008. Sistem Informasi Akuntansi. Jakarta: Gramedia
- Bedi, M. 2010. An Integrated Framework for Service Quality, Customer Satisfaction and Behavioral Responses in Indian Banking Industry-a 98 Comparison of Public and Private, *Journal of Services Research*, Vol. 10 No. 1, pp. 157-172.
- Bowen, John T & Shiang-Lih Chen.2001. The Relationship Between Customer Loyalty and Customer Satisfaction, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 13, No. 5, pp. 213-217
- Byron Sharp, Narelle Page and John Dawes, 2000, *A New Approach to Customer Satisfaction, Service Quality and Reliationship Quality Research*, ANZMAC 2000 *Visionary Marketing for the 21st Century: Facing the Challenge*
- Cronin, J. Joseph, Jr and Steven A. Taylor, 2002, Measuring Service Quality: AReexamination and Extention, *Journal of Marketing* Vol. 56, 55-58.
- Denga, Zhaohua., Lu, Yaobin., Wei, Kwok Kee., Zhang, Jinlong. 2010. Understanding customer satisfaction and loyalty: An empirical study of mobile instant messages in China. *International Journal of Information Management*, Vol 30, pp.289-300.
- Dewi Yanti Sudirman. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Britama Pada PT. Bank Rakyat Indonesia

(Persero) Tbk, Cabang A.Yani Makassar. Skripsi Jurusan Manajemen. Universitas Hasanuddin Makassar.

Edgar, M dan Galia, F. 2009. Why and How Service Quality Perceptions Impact Consumer Responses, *Journal of Managing Service Quality*, Vol. 19, No. 4, pp. 474-485.

Gusti Ayu Puyu Ratih Kusuma Dewi. 2014.” Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah PT BPR Hoki di Kabupaten Tabanan”. Program Studi Manajemen Program Pascasarjana Universitas Udayana

Gwinner, Kevin P., Dwayne D. Gremler, dan Mary Jo Bitner. 2008. Relational Benefits in Service Industries : The Customer’s Perspective. *Journal Academic Marketing Science*, Vol. 26. pp. 101-114.

Ghozali, Imam, 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS, cetakan. Keempat*. Semarang: Badan penerbit Universitas diponegoro.

Griffin, Jill. 2004. *Customer Loyalty terjemahan Dwi Kartini Yahya*. Jakarta: Erlanga

I Gede Yogi Pramana dan Ni Made Rastini (2016) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali.

Indra, Dodik Agung. 2010 .“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Kredit dan Kelompok (Studi kasus pada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar)”*.Jurnal Volume VII*, No. 2. September 2010.

Kasmir. 2007. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Edisi Revisi 2002. Jakarta: PT. RAJAGRAFINDO PERSADA

Kotler P. & Keller Kevin Lane. 2009. Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas, Jilid 1. Jakarta : Erlangga

Lupiyoadi, Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Morgan, Robert M. And Shelby D. Hunt. 2004. The Commitment Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*.

Nazaruddin, Ietje dan Agus Tri Basuki. 2015. Analisis Statistik dengan SPSS. Yogyakarta: Danisa Media.

- Pfeifer, P. 2005. The Optimal Ratio of Acquisition and Retention Costs, *Journal of Targeting, Measurement and Analysis for Marketing*, Vol. 13, No. 2, pp. 179-188.
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Malang: Penerbit Salemba Empat
- Sanka, M.S. 2012. Bank Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Ethiopian Banking Sector, *Journal of Business Administration and Management Sciences Research*, Vol. 1, No. 1 , pp. 001-009.
- Sasima Thongsamak, 2001, Service Quality: Its Measurement and Relationship with Customer Satisfaction, *ISE 5016, Target for Managing Service Quality*, pp. 1-14
- Sekaran, Umma. 2011. *Research Methods for Business*. Terjemahan oleh Yon Kwan Men. Jakarta: Salemba Empat.
- Setiawan, M.B., dan Ukudi., 2007, Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah, *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*, Vol. 14, No.2, September 2007.
- Setyari, Ni Putu Wiwin. 2007. Posisi Fungsi Intermediasi Bank Umum dan BPR di Bali: Sebuah Kajian Komparatif, *Buletin Studi Ekonomi*, Vol .12, No. 2, hal. 122-133.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suhardi, Gunarto, 2006, *Risiko Kriminalisasi Kredit Perbankan*, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Cetakan Ketiga. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy.2008. *Manajemen Jasa*. Jilid II. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Manajemen Jasa*. Malang: Bayu Media Publising
- Veronica, 2001. *Good Corporate Governance Information Asymetry and Earnings Management*.