

## DAFTAR PUSTAKA

- Arbi, M. Syarif. 2008. *Mengenal Bank dan Lembaga Keuangan Nonbank*. Djambatan. Jakarta.
- Bastiar, Agus. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Unit Pangandaran Banjar)*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty. Menumbuhkan & mempertahankan kesetiaan pelanggan*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Hermanto, K. Agung. 2006. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Komitmen Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Nasabah Tabungan Simpeda Bank Jateng)*. Tesis Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang.
- Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa*. Penerbit Ghalia Indonesia. Bogor.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi ketiga. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Maharani, Astri Dhiah. 2010. *Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Mega*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang.
- Riduwan dan Kuncoro, Engkos Ahmad. 2008 *Cara Menggunakan dan Memakai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Sandjojo, Nidjo. 2011. *Metode analisis jalur (path analysis) dan aplikasinya*. Penerbit Pustaka Sinar Harapan. Jakarta.
- Sarjono, Haryadi dan Julianita, Winda. 2013. *SPSS vs LISREL Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Simorangkir, O.P. 2004. *Pengantar Lembaga Keuangan Bank dan Non Bank*. Penerbit Ghalia Indonesia. Bogor.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, Fandy, 2011, *Pemasaran Jasa*, Penerbit Bayumedia Publishing, Malang.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi ketiga. Penerbit Andy Yogyakarta.

Usmara, Usi. 2008. *Pemikiran Kreatif Pemasaran*. Penerbit Asmara Books. Yogyakarta.