

## DAFTAR PUSTAKA

- Bell, Simon J. & James A. Luddington. 2006. *Coping With Customer Complaints*”  
Journal of Service Research.
- Emir, O. 2011. “Customer Complaints and Complaint Behavior in Turkish Hotel  
Restaurants: An application in Lara and Kundu areas of Antalya.” *African  
Journal of Business Management*, Academic Journals.
- Erik Siswoyo, 2013 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan  
Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Jateng  
Pemuda Semarang, *Jurnal Udinus Semarang*
- Ferdyan Chandra Chrisna dan Yessy Artanti; *Pengaruh Kualitas Layanan dan  
Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah  
PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Nganjuk* *Jurnal Ilmu  
Manajemen | Volume 1 Nomor 4 Juli 2013*
- Ferdinand, Augusty. 2002. *Structural Equation Modelling dalam Penelitian.  
Manajemen*. FE UNDIP, Semarang
- Ghozali, Imam, 2009, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS.*,  
Undip Semarang
- Gunarso, Singgih D. dan Yulia Singgih D. Gunarso. 2005. *Psikologis Praktis  
Anak*, Remaja dan Keluarga. BPK Gunung Mulia, Jakarta
- Griffin, Jill, 2005, *Customer Loyalty* terjemahan Dwi Kartini Yahya, Erlanggam  
Jakarta
- Haryeni, 2016 Penentu Loyalitas : Peran Perceived Service Quality Dan  
Emotional Satisfaction Pada Bank Mandiri Cabang Padang *Jurnal  
Ekonomi dan Bisnis Dharma Andalas* Vol. 18 No. 1
- Hendarsono, Gerson dan Sugiharto, Sugiono. 2013. Analisis Pengaruh  
Experiential Marketing Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Cafe untos  
99 Sidoarjo. *Jurnal Manajemen Pemasaran Universitas Kristen Petra*,  
Vol.1 No.2
- Hilmi, Rahmat, 2012, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas  
Nasabah Pt. Bank Mandiri Syariah Banjarmasin, Jurnal Kindai Vol. 8  
No. 1.*
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo, 2000, *Statistik Penelitian Untuk  
Ekonomi dan Akuntansi*. Salemba Empat, Jalarta

- Irawan, Handi, 2009, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, cetakan kelima, Elex Media Komputindo, Jakarta
- Karsono, 2008, *Pemikiran-pemikiran dalam Pembangunan Kesejahteraan Sosial*. Lembaga Penerbit FE – UI, Jakarta
- Kartajaya, Hermawan. 2006, **Marketing**. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane /2009, *Manajemen Pemasaran*, alih bahasa Benyamin Molan, Edisi 12, Indeks, Jakarta
- Kotler, Philip, 2002. *Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian di Indonesia*. Alih Bahasa oleh Anitawati. Salemba, Jakarta
- Lembaga Administrasi Negara, 2006, *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*, LAN, Jakarta
- Machleit, Karen dan Eroglu, Sevgin. 2000. Describing and Measuring Emotional Response to Shopping Experience. *Journal of Business Research*, Vol. 49.
- Mowen, J.C., dan Minor, M., 2002, *Perilaku Konsumen*, Edisi 5 Jilid 1. Penerbit Erlangga, Jakarta
- Nasir, Muhammad. 2003. *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Palilati. Alida. 2004. Pengaruh Tingkat Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Wilayah Bugis. *Jurnal Manajemen*. Vol. 1 No. 2 hal. 65-74.
- Setyaningsih Rahmawati 2007 Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Ekuitas Merek Untuk Meningkatkan Minat Beli Ulang. *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi* Volume 4, Nomor 2, Juli, Tahun 2007
- Soderlund, M and Ohman, N. 2003. Behavioral Intention in Satisfaction Research Revisited. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 16:148.
- Sugiarto, Endar, 2002, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Gramedia Pustaka, Jakarta
- Sugiyono, 2009, *Statistik Untuk Penelitian*, Alfa Beta, Bandung
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Service Managemen : Mewujudkan Layanan Prima*, Andi Offset, Yogyakarta

- Tjiptono, Fandy, 2008, *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, ANDI: Yogyakarta.
- Umar, Husein, 2002. *Metode Riset Bisnis*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Wahjono, Sentot Imam. 2010. *Manajemen Pemasaran Bank*. Graha Ilmu, Yogyakarta
- Xie, Xiao-Fei; Zhang Ruo-Gu; Li, Jie; Yu, Qing-Yuan. 2011. “**The Role of Emotion in Risk Communication**”. *Risk Analysis*. 31(3). 450-465.
- Yang, Xiaming, Peng T, Zhen Z. (2003). *A Comparative Study on Several National customer satisfaction indicase (CSI)*. China: *Aetna School of Management*, Shanghai Jiao Tong University
- Yessy Artanti, Lestari Ningsih Seffy, 2010. Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Komplain dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas. *Jurnal Manajemen dan Bisnis* Volume 14, Nomor 2, Desember 2010