

- Barnes, James G. 2003. **Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan**. Andreas Winardi (penerjemah). Penerbit Andi, Yogyakarta
- DJarwanto PS, dan Subagyo, Pangestu, 1993, **Statistik induktif**, BPFE, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam, 2009, **Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS**, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Griffin, Jill, 2002. **Customer Loyalty**, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Haryono, Ali Syafiq, 2011, **Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomspeedy dengan Metode Structural Equation Modeling**, Program Studi Magister Manajemen Teknologi, Bidang Keahlian Manajemen Industri, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.
- Iskandar, Dibyo, 2012, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Nasabah PD. BPR BKK Boyolali Kota), **Jurnal**, STIE AUB Surakarta
- Kotler, Philip and Gary Amstrong, 2001, **Dasar dan Prinsip Pemasaran**, Jilid 2, Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2007. **Manajemen Pemasaran** (Terjemahan). Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. **Manajemen Pemasaran**. Erlangga, Jakarta
- Kusmayadi, Tatang, 2007, **Pengaruh relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan**, STIE STAN Indonesia mandiri
- Kuncoro, Mudrajad, 2001. **Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi**. Erlangga, Jakarta:
- Lupiyoadi, Rambat, 2006, **Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek**, PT Salemba Emban Patrio : Jakarta
- Mulyadin, Dedy. 2010. **Analisis kualitas Jasa Pelayanan Pada PT. BNI'46 Cabang X**. Tesis tidak dipublikasikan, Universitas Negeri Padang
- Payne, Andrian, 2000, **The Essence of Services Marketing**, Penerbit Andi, Yogyakarta.

- Prasetyo, Widiyanto Bangun Prasetyo, 2013, Pengaruh Kualitas Pelayanan, kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Swalayan Luwes Purwodadi), **Jurnal**
- Ramadania, 2000, Kepercayaan dan Komitmen Sebagai Perantara Kunci Relationship Marketing Dalam Membangun Loyalitas (Survey Pada Nasabah Bank Muamalat Indonesia Surabaya), **Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen**, vol 2 No. 1, Januari 2002, Hal. 33 – 52
- Setiawan, Mulyo Budi dan Ukudi, 2007, Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada PD. BPR Bank Pasar Kendal), **Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)** Vol. 14, No.2, September 2007, Hal. 215-227
- Singarimbun, Masri dan Effendi, 2005, **Metode Penelitian Survey**, LP3ES, Jakarta
- Siburian, Ind Tigana Prasetyo, dkk. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Mandiri Semarang. **Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis**
- Subagyo, Joko, 2004, **Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek**, Rineka Cipta, Jakarta
- Sugiyono, 2004, **Metodologi Penelitian**, Erlangga, Jakarta
- Suhardi, Gunarto. 2006. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah Perbankan Di Surabaya. **Jurnal KINERJA**. (Vol. 10 No.1)
- Susanto, Herry & Damayanti, Wido. 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk terhadap Loyalitas Konsumen. **Jurnal Ekonomi Bisnis**. (Vol. 13 No. 1 April 2008)
- Swastha, Basu dan Irawan, 2002, **Manajemen Pemasaran Modern**, Liberty, Yogyakarta.
- , 2007, **Azas – Azas Marketing**, Liberty, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Candra, Gregorius, 2005. **Service, Quality, and Satisfaction**, Andi Offset, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, 2006, **Manajemen Jasa**, Andi Offset, Yogyakarta

Umar, Husein, 2002, **Metode Riset Bisnis**, Gramedia Pustaka Utama Jakarta

Zamit, Zulian, 2001, **Manajemen Kualitas Produk dan Jasa**, Ekonomi, Yogyakarta

Zulganef, 2002, Hubungan Antara Sikap Terhadap Bukti Fisik, Proses, dan Karyawan Dengan Kualitas Keterhubungan, Serta Perannya Dalam Menimbulkan Niat Ulang Membeli dan Loyalitas, **Jurnal Riset dan Manajemen**, Vol.2 No. 3 September 2002, Hal 98 – 115