

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, F. (2006). The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector International, *Journal of Counseling Study*. 30: 569
- Abdullah, Irwan, 2001, Seks, Gender & Reproduksi Kekuasaan, Yogyakarta : Tarawang Press
- Achlam dkk, 2015, Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Menggunakan *Structural Equation Modeling* (Studi Kasus di PT. Bank Rakyat Indonesia Kanca Malang Martadinata), *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Industri*, Vol. 3 No. 1, Teknik Industri Universitas Brawijaya
- BankJateng.co.id/sejarahsingkatbankJateng
- Barata, Atep Adya, 2004, *Dasar-dasar Pelayanan Prima : Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah*. Jakarta. Elex Media Komputindo.
- Bloemer, Josee, Ko de Ruyter, dan Pascar Peeters, 1998,” Investigating Drivers of Bank Loyalty : the Complex Relationship Between Image, Service Quality, and Satisfaction”, *International Journal of Bank Marketing*, Vol.17, No.7
- Cruana, Albert, 2002, “Service Loyalty : The Effects of Service Quality and the Mediating Role of Customer Satusfaction“, *European Journal of Marketing*, Vol. 36, No. 7/8. 811 – 828.
- Erlando, 2009, ”Analisis Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelangan (Studi Pada SPBU Pertamina 34-12708)”. *Universitas Gunadarma Jurnal*, Depok, Jakarta.
- Fatrio, Novel , 2006, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus: Pada PT. Bank Bukopin Kantor Cabang Tegal), Tesis, Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Diponegoro
- Ferdinand, 2013, *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian Untuk Penulisan, Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*, Badan Penerbit Undip, Semarang.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS* . Semarang : BP Universitas Diponegoro.

- Heri Sulistyو. 2008. *Modul Etika Perbankan dan Pelayanan Prima*, Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Huda , Ahmad Nurul dan Sri Wahyuni, 2012, Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Jamsostek Jakarta, *Jurnal Business & Management Review*, Vol.2, No. 2, ABFII Perbanas Jakarta, ISSN 2087-6122
- Haryanto, Resty Avita, 2013, Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Mcdonald's Manado, *Jurnal EMBA*, Vol.1 No.4 Desember 2013, Hal. 1465-1473
- Indriantono, Nur , dan Bambang Supomo, 2002, *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, BPFE, Yogyakarta
- Ishfaq Ahmed, et al 2010, "A Mediation Of Customer Satisfaction Relationship Between Service Quality And Repurchase Intentions For The Telecom Sector In Pakistan: A Case Study Of University Students". Hailey College of Commerce, University of the Punjab, Pakistan. *African Journal of Business Management*, Vol. 4(16). pp. 3457-3462. 18 November, 2010
- Ken Bates, Hilary Bates, Robert Johnston, 2003, "Linking service to profit: the business case for service excellence", *International Journal of Service Industry Management*.Vol. 14 Iss: 2, pp.173 – 183.
- Kotler, Philip. 2009, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian di Indonesia*. Alih Bahasa oleh Anitawati. Jakarta: Penerbit Salemba.
- Kotler & Amstrong, 2008, Prinsip-prinsip Pemasaran, edisi 12, jilid 1&2, Alih Bahasa Bob Sabran, M.M., Penerbit Erlangga, Jakarta
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong, 2009, *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi ketiga. Jakarta. Erlangga.
- Kukuh, 2009, "Pengaruh Variabel Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Bank Negara Indonesia Cabang Jalan Margonda Raya)". *Universitas Gunadarma Jurnal*.Depok.
- Mas'ud, Fuad, 2004, *Survai Diagnosis Organisasional Konsep dan Aplikasi*, Badan Penerbit Undip, Semarang
- Munfaqiroh, 2007, "Atribut Servqual Untuk Menilai Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Image (Studi Pada Pengguna Rumah Sakit Bersalin di Sidoharjo)". *Arthavidya*, tahun 8 no.1.

- Musrry, Jacky, 2004, “Era Baru Pengukuran Loyalitas dan *Satisfaction* Hingga *Enthusiasm*”, **InfoBank**, No.309.309, Desember.
- Prasetyo, 2008, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Kaffah Yogyakarta”. *Skripsi Manajemen*. Yogyakarta.
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, 2008, *Manajemen Kualitas Jasa*, Salemba Empat, Jakarta
- Ruki, Made, 2012, *Excellent Service* Di Kantor Depan Hotel Sebagai Strategi Membentuk Loyalitas Konsumen. *Jurnal Sosial dan Humaniora*, Vol.2 No.2
- Sekaran, Uma , 2011, *Olah Data Skripsi dan Penelitian dengan SPSS 19*, .Elek Media Komputindo.Jakarta
- Setiono, W Dan M. Yuananto, 2012, Hubungan Implementasi Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Kc Bank Dki Syariah Wahid Hasyim), *Universitas Gunadarma Jurnal*, Depok, Jakarta
- Setiono, Wahyu dkk. (2012). *Responsibilities and Excellent Service on Customer Satisfaction: Case Study of DKI Islamic Bank. Journal International Conference and Education Inovation*, IPEDR Vol.37
- Setyawati, Iva Kurnia, 2010, Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kepuasan Atas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening , (Studi Eksplanatif di KPP Madya Surabaya), Skripsi, Perpustakaan Universitas Airlangga, Surabaya.
- Siddiqi, Kazi Omar, 2010, “*Interrelations Between Service Quality Atributs, Customer Statisfaction And Customer Loyalty In The Retail Banking Sector In Bangladesh*”. Buckinghamshire New University, UK. *International Trade & Academic Research Conference (ITARC)* - London
- Simamora, Henry. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Jakarta
- Sunarto, 2006, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Dan Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi Pada Tabungan Britama Bri Kanca Kendal), *Tesis*, Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang.

- Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta. 2006
- Swastika, Ken, 2005, Pengaruh Pelayanan Prima Front Liner Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada PT. Bank Mandiri Cabang Malang Wahid Hasyim di Malang), *Skripsi*, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Brawijaya, Malang.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality dan Satisfaction*. Andi Offset , Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2003, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi
- \_\_\_\_\_, 2008, *Pemasaran Strategik*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Umar, Husein, 2005. *Metode Penelitian*. Salemba Empat, Jakarta :
- Umar, Husein, 2005, Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis, Edisi Baru, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta :
- Wahyuningsih dkk, 2014, Analisis Pengaruh Pelayanan Prima, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Di Jakarta Pusat,  
*Repository.perbanas.id/.../(208207832)%20Proceeding%20Seminar*
- Zeithaml, V.A, 2000, “*Service quality, profitability, and the economic worth of customers: what we know and what we need to learn*”. *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 28 No. 1, pp. 67-85.
- Zikmund, W.G, 2000, *Business research methods 6th ed*, Fort Worth, TX Dryden Press