

DAFTAR PUSTAKA

- Anshori, Yusak. 2011. *Pengaruh Kualitas Jasa Perbankan Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Rakyat Indonesia Surabaya. Journal of Business and Banking*, ISSN 2088-7841 Volume 1 No. 1
- Badaya, Atep Adya. 2006. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga: Jakarta.
- Kasmir. 2005. *Dasar-dasar Perbankan*. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kotler, Philip. 1996. *Manajemen Pemasaran*. Prehalindo: Jakarta.
- Kuncoro dan Mudrajat. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Erlangga: Jakarta
- Kuncoro, Mudrajat dan Suhardjono. 2002. *Manajemen Perbankan: Teori dan Aplikasi*. BPFE-Yogyakarta: Yogyakarta.
- Ningtyas, Fitri. 2011. *Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Penanganan Masalah Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Di Surabaya. Journal of Business and Banking*. ISSN 2088 7841 Volume 1 No. 1
- Priyatno, Duwi. 2012. *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS 20*. Edisi Kesatu. Andi: Yogyakarta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta: Bandung.
- Sumarto. 2007. *Membangun Customer Loyalty Nasabah Bank Melalui Customer Satisfaction*. Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis. Vol.VII No.2.
- Supriyono. 2002. *Proses Pengendalian Manajemen*. STIE YKPN: Yogyakarta
- Tjiptono, F dan Chandra, G. 2005. *Service, Quality, & Satisfaction*. ANDI: Yogyakarta.
- www.BNI.co.id. 2016. Diakses 11 Maret 2016.