

## DAFTAR PUSTAKA

- Afriyansah, Riyan (2013), Analisis Kualitas Pelayanan (Service Quality),  
”*Jurnal Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro*”, 18 (Maret), Hal. 67-68.
- Ghozali, Imam.(2005), *Aplikasi Analisis melalui diagram & Pie Chart*, Edisi I,  
Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, Sutrisno.(2009), “*Metodologi Research*”, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Jiptono, Fandy.(1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kotler,Philip. (2009). *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler,Philip. dan Armstrong (2009). *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi 13.  
Jakarta: Erlangga.
- Lexy, J. (2012), “*Metodologi Research*”, Hal.186. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Martono. (2010). *Bank dan Lembaga Keuangan lain*. Yogyakarta: Penerbit  
Ekonesia Kampus Fakultas Universitas Islam Indonesia.
- Monalisa, Siti. dan Erma Suryani. (2013). “*Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Atm  
Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank dengan menggunakan  
Sistem Dinamik*”. Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh November.
- Rodoni, Ahmad. (2008). “*Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi 1 Cetakan  
I*”. Jakarta: CSES Press.
- Supranto. (2008). “*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*”. Jakarta: PT.  
Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy.(2011) “*Manajemen Jasa*”. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Yusnaini. (2009). “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Internet banking Terhadap  
Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada Bank Swasta, Jurnal Dinamika  
Akuntansi*”. Palembang: Universitas IBA Palembang.

Info Bank, <<http://finansial.bisnis.com/read/20140604/90/233218/ini-bank-terbaik-2013-versi-infobank,diakses>>,12 Mei 2015.

Loyalitas Nasabah, diakses 15 Mei 2015<<http://swa.co.id/business-strategy/cara-perbankan-tingkatkan-loyalitas-nasabah>>.

Top Brand Bank BCA, diakses 15 Mei 2015 <[http://www.bca.co.id/id/about/hubunganmedia/2014\\_Feb\\_03\\_Eksis\\_di\\_Dunia\\_Digital\\_BCA\\_Raih\\_Infobank\\_Digital\\_Brand\\_of\\_The\\_Year\\_2013/2014\\_Feb\\_03\\_Eksis\\_di\\_Dunia\\_Digital\\_BCA\\_Raih\\_Infobank\\_Digital\\_Brand\\_of\\_The\\_Year\\_2013.jsp](http://www.bca.co.id/id/about/hubunganmedia/2014_Feb_03_Eksis_di_Dunia_Digital_BCA_Raih_Infobank_Digital_Brand_of_The_Year_2013/2014_Feb_03_Eksis_di_Dunia_Digital_BCA_Raih_Infobank_Digital_Brand_of_The_Year_2013.jsp)>.

Keuangan BCA, diakses 10 Mei 2015 <<http://www.bcafinance.co.id/profile/>>

Layanan Produk BCA, diakses 12 Mei 2015 <[http://www.bca.co.id/id/about/cari-tahu-tentang-bca/produk-dan-layanan/produk-dan-layanan\\_landing.jsp](http://www.bca.co.id/id/about/cari-tahu-tentang-bca/produk-dan-layanan/produk-dan-layanan_landing.jsp)>

Kepuasan Nasabah Bank BCA, diakses 12 Mei 2015 <<http://ariefmaulana2424.blogspot.com/2014/06/tingkat-kepuasan-nasabah-bank-central.html>>



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN ATM BCA DAN KEPUASAN NASABAH**  
LINA PURWANINGSIH, Paramita Her Astuti.SE.,M.Sc.

Universitas Gadjah Mada, 2015 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>