

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, Dwi.2010. Pengaruh Kualitas layanan terhadap KepuasanPelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*.(Vol 17 No.2 2010)
- Asep Saepuddin dkk, *Statistika Dasar*, Jakarta : PT Grasindo. 2009Dwi Priyanto, *Mandiri Belajar SPSS (Untuk Analisis Data dan Ujidengan Program AMOS Ver. 5.0*, (Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro)
- Dwi Aryani dan Febrina Rosnita. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pelanggan dan membentuk loyalitas Pelanggan.
- Erik Siswoyo. Analisis pengaruh kualitas pelayanan kepercayaan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank Jateng Pemuda Semarang.
- Falvian dan Giunaliu. 2007. *Miasare on web usabilit website. Journalof Computer Information System* 48 No 1
- Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta:Penerbit Andi, 2002
- _____.2011.*Pemasaran Jas*. Yogjakarta. Bayumediaffset.
- Ghozali. 2008, *Model Pcrsamaan Structural Konsep dan Aplikasi*
- Griffin, Jil. 2005. *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan kesetian Pelanggan*. Alih Bahasa Dr. Dwi Kartini Yahya, Jakarta; Erlangga.
- Imam Ghaozali.2005.*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*,Semarang:UNDIP.
- _____.*Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Yogyakarta:Graha Ilmu, 2006
- Kamir. 2004.*Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta :PT Raja Grafindo
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Bahasa Indonesia,jilid I dan jilid II. Jakarta:PT.Prenlindo.

- _____. Philip. 2007. *Manajemen Pemasarn*. Jakarta : PT . Indeks. Moorman, Christin, Genrald Zaltman and Rohit Deshpande (1993) Factors Affecting Trust in Market Research Relationship, *Journal Marketing Research*, Vol 57 .
- Rambat Lupiyoadi. 2013. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- _____. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Salemba Empat.
- Ratih Hurriyati. 2008. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Semarang UNDIIP. 2005 *Statistik*). Yogyakarta: MediaKom.
- Stefanus, T. 2008. Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya *Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi*. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA, 2014
- Sugiyono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono Fandy. 2012. *Manajemen Jasa*. Malang : Yogyakarta: Andi Offset.
- Tuti Supriyatmini. 2005. *Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Baitul Mal Wattamwil (BMT) ANDA Semarang*. Semarang: Unnes.
- Umar Husein. 2003, *Metode Riset dan Perilaku Konsumen Jasa*, Jakarta: PT. Ghalia.
- Zulian Yamit. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan jasa*. Yogyakarta. Ekonisia.