

## DAFTAR PUSTAKA

- Aryani Dwi. 2010. *Pengaruh Kualitas layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan* Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. 17: (2).
- Danang, Sunyoto. 2009. *Analisi Regresi dan Uji Hipotesis*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Dwi Mastia Harlan. 2014. *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Resiko Terhadap Minat Bertransaksi menggunakan E-Banking*. Skripsi. Akuntansi. Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono. 2000. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Bayumedia Publishing.
- Fandy, Tjiptono. 2003. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Bayumedia Publishing.
- Fandy, Tjiptono. 2012. *Manajemen Jas*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Iqbal, Hasan. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Ghalia Indonesia.
- Janita, Inka. 2014. *Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan* Jurnal Administrasi Bisnis. 15: (1).
- Lupiyoadi, Rambat. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mooran, Christin Genrald Zalman and Rohit Deshpande. 1993. Factors Affecting Trust in Market Research Relationship, Journal Marketing Research, Vol. 57.
- Penyusunan Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. 2011. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Philip, Kotler. 2002. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Bahasa Indonesia. Jilid I dan II. Jakarta: PT. Prenlindo.
- Rambat, Lupiyoadi. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ratih, Hurriyati. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*.
- Siregar, Syofian. 2011. *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Soemanto, Jurnal Metodologi Penelitian Vol. 6 No.1.
- Sugiono. 2012. *Metode Kuantitatif Kualitatif dan Rdd*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. 2011. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto. 1995. *Dasar-Dasar Research*. Bandung: Tarsoto.
- Suharsimi, Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu PendekatanPraktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- T, Stefanus. 2008. *Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya* Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi. 14: (2).
- Tuti, Supriyatmini. 2005. *Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Baitul Mal Wattamwil (BMT) ANDA Semarang*, Semarang: Unnes.
- Wahjono. 2010. *Manajemen Pemasaran Bank. cetakan Pertama*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Yamit, Zulian. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisa.