

DAFTAR PUSTAKA

- Gaffar, Vanessa. (2007). *CRM dan MPR Hotel (Customer Relationship Management and Marketing Public Relations)*. CV Alfabeta. Bandung.
- Ghozali, Imam. (2006). *Aplikai Analisis Multivarite dengan SPSS*. Cetakan Keempat. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Irawan, Handi. (2007). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Kasmir. (2008). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Edisi Revisi 2008. PT Rajagrafindo Persada. Jakarta.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2012). *Marketing Management 13*. Pearson Prentice Hall, Inc. New Jersey.
- Mantauv, Citra Suci., (2015), Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening, *E-Jurnal Apresiasi Ekonomi*, Vol. 3 (2): 85-92.
- Pasolong, Harbani. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Pramana, I Gede Yogi. dan Rastini, Ni Made., (2016), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali, *E-Jurnal Manejemen Unud*, Vol. 5 (1): 706-733
- Priyatno, Dwi (2012). *Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS*. Andi. Yogyakarta.
- Ratih Hurriyati. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta. Bandung.

- Riduwan. (2010). *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*, Alfabeta. Bandung.
- Rosita, Berliantina. dan Indrawijaya, Sigit., (2015), Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah, *Digest Marketing*, Vol. 1 (1): 1-7.
- Saleh, A. Muwafik . 2010. *Public Service : Communication*. UMM press. Malang.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Andi. Yogyakarta.
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metode Penelitian Bisnis*. Salemba Empat. Jakarta.
- Sari, Marlia., (2014), Pengaruh Kecerdasan Interpersonal Customer Service, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah, *Jurnal Sains Manajemen*, Vol. 3 (1): 58-66.
- Septi Winarsih, Atik & Ratminto. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- . (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, CV Alfabeta. Bandung.
- Supriaddin, Nofal., Palilati, Alida., Bua, Hasanuddin., Patwayati., Jusuf, Hayat., (2015), The Effect Of Complaint Handling Toward Customers Satisfaction, Trust And Loyalty To Bank Rakyat Indonesia (Bri) Southeast Sulawesi, *The International Journal Of Engineering And Science (IJES)*, Vol. 4 (6): 1-10.
- Suwandi, Eka Dina Dianty., (2014), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas, *Jurnal Sains Manajemen*, Vol. 3 (1): 87-100.
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Manajemen Jasa*. Andi. Yogyakarta.
- . (2008). *Service Management*. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2012). *Pemasaran Strategik*. Andi. Yogyakarta.

- Tjiptono, Fandy. (2009). *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Ketujuh. Andi. Yogyakarta.
- Umar, Husein. (2006). *Metode Penelitian*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Wahjono, Sentot Imam. (2010). *Manajemen Pemasaran Bank*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Wibowo, Agung Edy. (2012). *Aplikasi praktis SPSS dalam penelitian*. Penerbit Gava Media. Yogyakarta.