

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Bungin, Burhan. (2011). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana
- Darmadi Durianto, dkk. (2001). *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Daryanto. 2011. *Manajemen Pemasaran: Sari Kuliah*. Bandung: Satu Nusa
- Fandy, Tjiptono, (2000) *.Manajemen Jasa , Andy*, Yogyakarta.
- Farida, Jasfar. (2009). *Manajemen Jasa Pendekatan Terbaru*. Bogor. Ghalia. Indonesia
- Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : PENERBIT Gava Media.
- Hartono, Jogiyanto. (2014).”*Metode Penelitian Bisnis*”. Edisi Ke-6. Yogyakarta.Universitas Gadjah Mada.
- Juliandi A, Irfan, Manurung S. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis: Konsep dan Aplikasi*. Medan: UMSU Press.
- Kotler Philip, (1997) *Manajemen Pemasaran: Analissi, Implementasi dan Kontrol*, edisi ke-9, Jilid 1(Jakarta: PT Prenhalindo hal.8
- Kotler, Philip & Kevin, Keller (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas. Jilid 2. Diterjemahkan Oleh Bob Sabran, MM. Jakarta: PT. Gelora aksara Pratama
- Kotler, Philip (2007) *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Indeks
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, (2000), *Marketing Management*. Edisi Milenium, Prentice Hall Intl, Inc New Jersey

- Kriyantono, Rachmat. (2010). *Teknik praktis riset komunikasi: disertai contoh praktis riset media, public relation, advertising, komunikasi organisasi, komunikasi pemasaran*. Jakarta: Kencana..
- Lovelock, Christopher & Wright, Lauren. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta :Indeks
- McDaniel, Carl and Gates, Roger, (2001) *Contemporary Marketing Research*, Jakarta, Salemba Empat,
- Parasuraman, A., et.al., (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing. Vol. 49 (Fall).
- Rangkuti, Freddy (2002), *Measuring Customer Satisfaction*, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. (2011) *.Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta:Bumi Aksara
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutisna. (2003). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Cetakan 3. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2011) *Service, Quality & Satisfaction*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2000). *Prinsip & Dinamika Pemasaran*. Edisi Pertama. J & J Learning. Yogyakarta
- Yazid, (2008) *Pemasaran jasa*. Edisi kedua, yogyakarta: Ekonisia kampus Fakultas Ekonomi UI
- Zeithaml et al., (1996). *Measuring the quality of relationship in customer service: An empirical study*.

UNDANG-UNDANG

Republik Indonesia. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

JURNAL

Dwi Aryani dan Febrina Rosinta (2010) *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan* *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 114-126

Hidayat, Rahmat. (2009). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Nilai pelanggan terhadap kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Nasabah Bank mandiri.*

Mustafa I. Eid (2011) *DETERMINANTS OF E-COMMERCE CUSTOMER SATISFACTION, TRUST, AND LOYALTY IN SAUDI ARABIA* *Journal of Electronic Commerce Research*,78-93.

Ni Made Savitri Anggraeni dan Ni Nyoman Kerti Yasa (2012) *E-Service Quality. Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Dalam Penggunaan Internet Banking* *Jurnal Keuangan dan Perbankan* Volume, 293-306

Novemy Triyandari Nugroho (2014) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*,114-122

Siburian, Ind tigana Prasetyo,dkk. (2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Mandiri Semarang.* *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*

Tri Hari Koestanto (2014) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya*,90-110

WEBSITE

<http://infobanknews.com/mandiri-sabet-gelar-terbaik-banking-service-excellence/>

Info Bank. 2012. **Bank Mandiri Pupuk Loyalitas Nasabah.**

[www.bankmandiri.co.id](http://www.bankmandiri.co.id) akses 2 november 2012