

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani dan Febrina Rosinta, (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmu administrasi dan Organisasi*. Mei-Agustus 2010.Vol 17(2) 114-126.
- Azwar, Syafuddin.2004. Metode Penelitian,Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Endarwita, (2013). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Tabungan Bank BRI Cabang Simpang Empat. *Jurnal Apresiasi Ekonomi*. September 2013.Vol I(3) 167-180.
- Hermawan,Budi, (2011). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan, Reputasi Merk dan Loyalitas Konsumen Jamu Tolak Angin PT Sido Muncul. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*. Agustus 2011.Vol 4(2).
- Hidayat, Rahmat, (2009). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Maret 2009 Vol II (I) 59-72.
- Irwanto.Agus dkk. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Strategi Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Pengaruhnya pada Terbentuknya WOM di Perumahan Madani Group Jabodetabek. *Jurnal Aplikasi Manajemen*.Maret 2013 Vol 2(1).
- Isyanto. Puji dkk (2012). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Blakberry Pada Mahasiswa Ekonomi Universitas Singaperbangsa Karawang. *Jurnal Manajemen*.Juli 2012 Vol 9 no 4.
- Markoni, (2011). Pengaruh Dimensi Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan. *Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis*. Nov 2011 edisi ke-VI.
- Ningsih, Suhesti. (2011). Pengaruh Service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan pada Lembaga Pendidikan Solo COM Surakarta. *Benefit Jurnal Managemen dan Bisnis*. Desember 2011. Vol 15 (2).
- Parasuraman Zeithaml dan Berry (2006), Konsep Kualitas Pelayanan SERVQUAL, Hal:182

- Saidani, Basrah. 2011. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada *Ranch Market*. *Jurnal Riset Manajemen Sain Indonesia*. 2012 Vol 3 (1).
- Shanka, Sata Mesaya. 2012. *Bank Service Quality, Customer Satisfaction And Loyalty In Ethiopian Banking Sector*. Desember 2011. *Journal Of Business Administration And Management Science Research* Vol 1.
- Sugiono, (2010), Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D, Alfabeta, Bandung
- Tanuwijaya, Melisa.2013. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan PIPOP *COPY*. Juni 2013. *Jurnal Neo-Bis* Vol 7 (1).
- Tjiptono, Fandy. (2003). *Total Quality Management..* Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Trisnadi, DKK.2013. Pengaruh Kualitas Produk Tabungan dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Menabung kembali di CIMB NIAGA. Oktober 2013. *Jurnal MIX* Vol 6 (3).
- Website resmi Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), <http://www.kpk.go.id/id/>