

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman dan Muhidin. (2007). *Analisis Korelasi, Regresi dan Jalur Penelitian*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Achmady, Yuda. (2008). Mekanisme Memahami Pelanggan (2). [Online]. Tersedia: [http://MEKANISME%20MEMAHAMI%20PELANGGAN%20\(\).mht](http://MEKANISME%20MEMAHAMI%20PELANGGAN%20().mht) [27 Januari 2012]
- Amir, M. Taufik. (2005). Edisi Pertama. *Dinamika Pemasaran Jelajahi dan Rasakan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Ayu. (2009). *Pengertian Nasabah*. [Online]. Tersedia: <http://www.bahtera.org/kateglo/?mod=dictionary&action=view&phrase=nasabah> [27 mei 2012]
- Basu Swastha dan Irawan. (2001). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: FE UGM.
- Engel. (2009). *Organisasi*. [Online]. Tersedia: <http://blogatwordpress.com> [14 Januari 2010]
- Griffin, Jill. (2005). Edisi Revisi dan Terbaru. *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga
- Helien, Fisher. (2004). *Layanan Konsumen Dalam Seminggu*. Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- _____. (2008). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- _____. (2008). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Kotler, Philip. (2007). *Manajemen Pemasaran edisi 12*. Indonesia: PT Macanan Jaya Cemerlang.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat
- Mangkunegara. (2006). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Refika Aditam
- Mulyadi dan Johny Setyawan (2001). *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Salemba empat
- Mowen, John.C., dan Michael Minor., (2001). *Consumer Behavior 5th ed.*: Prentice Hall
- Nasution, M. Nur. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia

Ghina Zakiyyah Hanifah, 2013

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Di PT Bank BNI Kantor Cabang Syariah Unit Buah Batu Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Pamitra, Teddy. (2001). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran Bandung*:PT Remaja Rosda Karya.
- Peter, Paul dan Jerry C. Olson. (2000). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*.(Alih Bahasa Damos Sihombing).Jakarta: Erlangga.
- Petra. (2007). *Pengertian Layanan*. [Online]. Tersedia: http://digilib.petra.ac.id/viewer.php?page=1&submit.x=0&submit.y=0&qual=high&fname=/jiunkpe/s1/tmi/2007/jiunkpe-ns-s1-2007-25402147-9069-pelayanan_unit-chapter2.pdf [27 Januari 2012]
- Purba, Hadi. (2008). *Delapan Dimensi Kualitas David Garvin*. [Online]. Tersedia: <http://hardipurba.com/?p=45> [27 Januari 2012]
- Riduwan (2005). *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula*.Bandung:Alfabeta
- Robbins, P, Stephen. (2006). *Perilaku Organisasi edisi kesepuluh*. Indonesia: PT Macanan Jaya Cemerlang
- Samuelson, A, Paul.(2004). *Ilmu Makro Ekonomi edisi Bahasa Indonesia*. Amerika: PT Media Global Edukasi
- Simatupang, Landung R, (1998), *Asas-asas Penelitian Behavioral*. Edisi terjemahan. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Sofyan, Oop. (2008). *Teori 2 Faktor Herzberg*. [Online]. Tersedia: <http://4.bp.blogspot.com> [15 Januari 2012]
- Somantri dan Muhidin. (2006). *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian*. Bandung:Pustaka Setia
- Sugiarto, Endar. (2002). *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. (2005). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- _____. (2009). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung:Alfabeta
- Sumarwan, Ujang. (2003). *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Susanto, Azhar. (2007). *Sistem Informasi Manajemen Edisi 3: Konsep dan Pengembangan*. Bandung: Lingga Jaya.
- Suyatno, Thomas. (2007). *Kelembagaan Perbankan*. Jakarta:STIE Perbanas
- Tim Kamus Pusat Pembinaan Bahasa.(2001). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka

- Tjiptono, Fandy, Gregorius. (2005). *Service, Quality & Satisfaction edisi 2*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Umar, Husein. (2005). *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta:PT Garamedia Pustaka Utama.

