

DAFTAR PUSTAKA

- Apriyanto, Nurrohman, 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Reputasi Bank Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada BPR Surya Yudha Banjarnegara). Semarang : Skripsi. Studi Akhir Sarjana Pada Fakultas Ekonomi Universitas STIKUBANK
- Arikunto, 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta : Rineka Karya
- Artantie, Nadire.2014. Pengaruh Komunikasi, Kepercayaan, Komitmen, dan Penyelesaian Masalah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Debitur PD. BPR Tugu Artha Malang)
- Dharmayanti, Diah. 2006. Analisis Pengaruh Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variabel terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Pemasaran*, Vol. 1, No.1.
- Ellena, Frieda. 2011. Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Nasabah PT. BRI (Persero Tbk. Kas Malang).
- Febrianingtyas. 2014. Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Survey pada Nasabah Bank Jawa Timur Kas Gedung Inbis Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 9 No.2.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Edisi Keempat, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- _____. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS..* Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- _____. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Catatan ke 5. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- _____. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Griffi, Jill. 2003. *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga
- Hadinata, Melisa. 2013. Studi Pengaruh *Trust, Commitment, Conflict Handling* terhadap *Customer Loyalty* di Bank Mandiri Surabaya. *Jurnal Ilmiah* Vol. 2 No. 1.
- Hamdan, Umar, dan Wijaya, Andi. 2006. Analisis Komparatif Resiko Keuangan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Konvensional Dan Bpr Syariah. *Jurnal Manajemen & Bisnis Sriwijaya* Vol. 4, No 7.

- Hidayat, Rachmad. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen Pemasaran dan Kewirausahaan*. Vol. 11, No. 1.
- Khotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2007. *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. PT. INDEKS.
- Limakrisna, Nandan. 2008. Pengaruh Komunikasi Pemasaran dan Kereliasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Ekonomi Bisnis* No.1 Vol. 13.
- Maulidi dan Rofiq, Ainur. Pengaruh *Relationship Marketing* terhadap Loyalitas Nasabah : Studi Papa Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Kas Bawean.
- Ningsih, Lestari, dan Artanti Yessy, 2010. Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Perantara (Studi Pada Nasabah Bank Muamalat Kas Surabaya), *BENEFIT Jurnal Manajemen dan Bisnis* Volume 14, Nomor 2, hlm. 66-74
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2007. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Palilati, Alida. 2007. Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Sulawesi Selatan. *Jurnal manajemen dan kewirausahaan*, vol. 9, no. 1
- Safitri, Yunita Arum. 2011. Kepercayaan, Penanganan Konflik, dan Perannya terhadap Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA di Surabaya. *Jurnal Of Business and Banking*. Volume 1, No. 2.
- Sekaran, Uma, 2011. *Research Methods For Business*. Jakarta : Salemba Empat
- Samuel, Hatane. 2012. *Customer Relationship* Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Perbankan Nasional. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol. 7, No. 1. ISSN 1907-235X.
- Ukudi, dan Setiawan, Mulyo Budi. 2007. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada PD. BPR Bank Pasar Kendal). *Jurnal Bisnis Ekonomi (JBE)*, Hal. 215-227. Vol. 14, No. 2. ISSN: 1412-3126

www.banksuryayudha.com/profil-bna

Zulkifli. 2012. *RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP CUSTOMER RETENTION DAN CUSTOMER LOYALTY PADA NASABAH BANK*

MEGA, Tbk. MALANG. Jurnal Manajemen dan Akuntansi Universitas
Widyagama Malang. Volume 1, Nomor 1

