

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Putra, I Wayan Jaman. (2009). “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Kereliasan Nasabah*”. Jurnal Ekonomi Bisnis. Tahun 14 No.2, 2009. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang.
- Achmad, Kuncoro, 2001, *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Asumsi Klasik*, Cetakan Pertama. Bandung: ALFABETA.
- Agus Widarjono. 2010. *Analisis Statistika Multivariat Terapan*. Edisi pertama. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Alam, Rumaysa. “*Metode untuk mendefinisikan masalah*”. Diakses pada tanggal 30 Januari 2015. <http://rumaysalam.blogspot.com/2009/10/metode-untuk-mendefinisikan-masalah.html?m=>
- Andi Tjiptono, Fandi dan Chandra, Gregorious.2012. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi offset.
- Arif, Sofyan. 2013. *Kualitas Pelayanan Pengelolaan Atm Dan Kepuasan Nasabah*. Jurnal EKOMEN, Vol 1, No.1
- Budi Agustiono dan Sumarno. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit St. Elisabeth Semarang*. Majalah Kopertis, 1(1).
- Dwi, A Sunarti. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo)*, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 51No. 2Oktober2017.
- Engel, James F., Roger D. Blackwell, and Paul W. Miniard, 1990. *Perilaku Konsumen*, Jilid 1. Alih bahasa oleh FX Budiyanoto, Binarupa Aksara, Jakarta
- Falla, I. Saputra. 2013. *Kualitas Layanan, Citra dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT Bank Bni 46*

Sentra Kredit Kecil Surabaya). *Jurnal Aplikasi Manajemen* Volume 11 | Nomor 3 | September 2013.

Fitzsimmons, A. James., Fitzsimmons, J. Mona and Bordoloi, K. Sanjeev. (2014). *Service Management*, Eighth Edition. New York: The McGraw-Hill.

Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Gilson., R. 2010. *Faktor-Faktor Yang Menjadi Alasan Seseorang Memilih Bank Bni*. Skripsi. Universitas Sanata Dharma Yogyakarta

Ginting, Nurmaidah. 2006. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Putri Hijau Medan*. Tesis. Universitas Sumatera Utara

Griffin, Lupiyoadi 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat

Hair, et al. 2010. *Multivariate Data Analysis*. 7th edition. New jersey: Pearson Prentice Hall.

Husnul Khotimah. (2011). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah* (Studi pada Nasabah BRI Cabang Semarang Pattimura). Skripsi Universitas Diponegoro, Semarang,

Husnul Khotimah Khotimah. (2014). Pengaruh Perencanaan Pajak Terhadap Manajemen Laba. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 4 (No.2), hal. 170-178

<https://www.bni.co.id/id-id/perusahaan/tentangbni/sejarah>

[https://infobanknews.com/topnews/ini-dia-bank-bank-peraih-infobank-awards-2019/Ingarimbun, Masri dan Sofian Effendi](https://infobanknews.com/topnews/ini-dia-bank-bank-peraih-infobank-awards-2019/Ingarimbun,Masri%20dan%20Sofian%20Effendi). 2008. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: Pustaka LP3ES Indonesia.

- Institute of Service Management Studies (ISMS). (2011). *Kajian Kualitas Pelayanan Bank di Jakarta*.
- Kaplan, R.S dan Norton, D.P. (1996). *"The Balanced Scorecard, Translating Strategy Into Action"*
- Kotler, Philip and Keller, Kevin L. (2009). *Marketing Management 13th Edition*. (Bob Sabran. Terjemahan). Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary. (2014). *Prinsip-prinsip Manajemen*. Edisi 14, Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2012), *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12*. Jakarta: Erlangga
- Laporan hasil pelaksanaan Pengukuran Kinerja Layanan Tahun 2011 s/d 2014 Unit Kualitas Layanan – PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk
- Nasution, M.N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Margaretha, Moureen. 2004. Studi Mengenai Loyalitas Pelanggan pada Divisi Asuransi Kumpulan AJB Bumi Putera 1912 (Studi Kasus di Jawa Tengah). *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia* Volume III, No. 3, Desember 2004.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1998), SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, vol. 64 No. 1, pp. 12-40
- Parasuraman, et. Al. (1988). *"SERVQUAL; A Multiple-Item Scale of Measuring Consumer Perceptions of Service Quality"*. *Journal of Retailing*. (Vol. 64. Tahun 1988).
- Rachmad Hidayat, 2009. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 11, No. 1, Maret 2009: 59-72

- Sekaran, Uma., dan Roger Bougie 2013. *Research Methods For Business* Edisi 4. Buku 2, Jakarta: Wiley
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES, 2008
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2013, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: ALFABETA)
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sujarweni, Wiratna. 2015. *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press
- Tanto, Linda. "Mystery Shopping dan Kualitas Pelayanan" Diakses pada tanggal 25 November 2014. <https://lindatanto.wordpress.com/tag/kualitas-pelayanan/>
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2007). *Service, Quality dan Satisfaction*.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2012. *Total Quality Manajemen*. Edisi Revisi. Andy: Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2012), *Brand Managemen & Strategy*. Yogyakarta: Penerbit
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta
- Pixel Research. "Mystery Shopping : Media Evaluasi Kinerja Pelayanan Kepada Nasabah". Diakses pada tanggal 25 Oktober 2014. <http://www.pixel-research.com/mystery-shopping-media-evaluasi-kinerja-pelayanan-kepada-nasabah>

- Valarie A. Zeithaml & Mary Jo Bitner. 2008., *Service Marketing*. The McGraw Hill Companies, Inc
- Wirdayani Wahab. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru*. Jurnal Kajian Ekonomi Islam, Vol. 2 No. 1:55-56
- Wasi B., Santi R., 2014. Peningkatan Kepuasan Mahasiswa Melalui Kualitas Jasa Pendidikan : *Studi pada Mahasiswa di STIE Indonesia Banking School*. *Jurnal Ilmu Manajemen &Ekonomika/Vol. 7, No.2, Juni 2014*
- Wibowo, Fajar Arif. (2014). “*Evaluasi Kinerja Pelayanan Bank Berbasis Kualitas Pelayanan*”.
- Yuliarti, E.(2012), Mei. “*Mistry Shopper di Balik BSEM 2011/2012*”. Majalah Infobank, No.398
- Yuliarti, E.(2013), Mei. “*Service Delivery Di Mata Mystery Shopper*”. Majalah Infobank, No.410
- Yuliarti, E.(2014), Mei. “*Bagaimana Mengukur Bank Service Excellence Monitor 2014*”. Majalah Infobank, No.422
- Yuzza Bayhaqi, 2006. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Minat Membeli Ulang (Studi Kasus: Pada Auto Bridal Semarang)*. Tesis, Universitas Diponegoro