

## DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, Mukhamad dan Nur Mahmudah. 2014. *Analisis Kepuasan Konsumen Di Jatiroso*. Jurnal Bisnis, Manajemen & Perbankan. Vol. 1 No. 2 Edisi September 2014:102-120. ISSN 2338-4409.
- Artanti, Yessy & Lestari Ningsih. 2010. *Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Perantara*. BENEFIT Jurnal Manajemen dan Bisnis. Vol. 14 No.2, pp.66-74.
- Bahri, Syaiful & Citra Dewi. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Word of Mouth dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Medan Utama*. Publico. Vol. 2 No.1, pp.1-7.
- Budiarti, Anindhyta. 2011. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah di Surabaya*. Ekuitas Vol. 15 No.2, pp.210-231 ISSN 1411-0393.
- Cangara, Hafied. 2007. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Chaniotakis I.E & Lympelopoulos C. 2009. *Service Quality Effects on Satisfaction & Word of Mouth in The Health Care Industry*. Management Service Quality. Vol. 9 No.2, pp.229-242.
- DeVito, Joseph A. 2011. *Komunikasi Antar Manusia: Edisi Kelima. Alih Bahasa: Agus Maulana*. Karisma. Jakarta
- Fornell, Johnson, Anderson, Jeasung Cha dan Bryant. 2003. *The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings*. Journal of Marketing. Oktober, 60, pp.7-18.
- Ghozali, Imam. 2008. *Konsep dan Aplikasi Dengan Program Amis*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hair JF., Anderson RE, Tatham RL., & Black WC. 2010. *Multivariate Data Analysis: Perspective*. New Jersey: Pearson Education Int.
- Harrison-Walker, & L. Jean (2001). *The Measurement of Word of Mouth Communication and An Investigation of Service Quality and Customer Commitment as Potential Antecedents*. Journal of Service Research, Vol.4 No.1, pp.60-75.

- Haryono, Budi. 2016. *How to Win Customer Through Customer Service with Heart*. ANDI.Yogyakarta..
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Kasmir. 2004. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. PT. Prenhallindo. Jakarta.
- Kotler, Philip & Garry Armstrong. 1999. *Principles of Marketing: Eight Edition*. Prentice Hall. New Jersey.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid satu. Edisi Keduabelas. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip., dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Jilid satu. Indeks. Indonesia.
- Lovelock, Christopher H & Lauren K. Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Indeks. Jakarta.
- Lukas, Ade Paul. 2001. *Customer and Partner Relationship Management*. Telematic Research Group. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Salemba Empat. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat & A. Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Salemba Empat. Jakarta.
- Maftuhah, Siti., Diah Yulisetiarni., dan Abdul Halim. 2014. *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Jember*. Artikel Ilmiah Mahasiswa. pp.1-6
- Mittal, Vikas., John W. Huppertz & Adwait Khare. 2008. *Customer Complaining: The Role of Tie Strength and Information Control*. *Journal of Retailing*. Vol. 84, pp.195-204.
- Novita, Anggun Citra., Willem J.F.A. Tumbuan & Maria V.J. Tielung. 2016. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Sulutgo Cabang Utama Manado*. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*. Vol. 16 No.1, pp.1-10.

- Putra, I.W.J.A. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Kereliasan Nasabah*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol. 14 No.2, pp.151-160.
- Putri, Novia Hardiyanti. 2016. *Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Pandan Wangi Balikpapan*. Psikoborneo. Vol. 4 No.2, pp.276-285. ISSN 2477-2674.
- Radityawan, A. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Keluhan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas*. *Journal of Economics and Management*. Vol. 2 No.2.
- Rangkuti, Freddy. 2009. *The Power of Brand*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Safitri, Erwina., Mintarti Rahayu & Nur Khusniyah Indrawati. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Service Center (Studi pada Pelanggan Samsung Service Center di Kota Malang)*. Jurnal Ekonomi Bisnis. Vol. 21 No.1, pp.1-15.
- Setiawan, Agnes Laurencia. 2014. *Analisa Pengaruh Service Quality dan Customer Relationship Management Terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening di Kampong Kids Batu-Jawa Timur*. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra. pp.1-9.
- Sinaga, Sabam. 2006. *Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Konsumen*. Bandung.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfaberta. Bandung.
- Suliyanto. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Andi. Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2011. *Ekonomika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Andi. Yogyakarta.
- Surbakti, N & Silalahi, S.M.E. 2008. *Pengaruh Kredibilitas Pegawai dalam Komunikasi Interpersonal Terhadap Sikap Nasabah pada Perusahaan*. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol. 4 No.1, pp.1-13.
- Suryaatmaja, Arya Nugraha., Ni Wayan Sri Suprpti & Ni Nyoman Kerti Yasa. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Terhadap Kepuasan dan Word of Mouth Nasabah*. E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana. Vol. 5 No.7, pp.2191-2210. ISSN 2337-3067.

- Surya, A & Setiyaningrum, A. 2009. *Analisis Persepsi Konsumen pada Aplikasi Bauran Pemasaran serta Hubungannya Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus pada Hypermart Cabang Kelapa Gading)*. *Journal of Business Strategy and Execution*. No.2, pp.13-39.
- Suryani, Tatik. 2013. *Perilaku Konsumen di Era Internet*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Tax, Stephen S & Murali. 2001. *Satisfaction Customer "Perception of Web Sites Offering Various Interactive Application. Moderating Effects of Customer" Internet Experience, Decision Support Systems, Journal of Marketing*. Vol. 37, pp.137-150.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Manajemen Jasa*. Edisi Keempat. Andi Offset. Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. ANDI. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2007. *Service Quality & Satisfaction*. Andi. Yogyakarta.
- Tronvoll, Bard. 2007. *Complainer Characteristics When Exit is Closed. International Journal of Service Industry of Management*. Vol. 25 No.1, pp.25-51.
- Victor, Christian., Rotinsulu Jopie Jorie & Jacky S.B Sumarauw. 2015. *Pengaruh Customer Relationship Management dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen PT. Bank BCA Tbk. di Manado*. *Jurnal EMBA*, Vol. 3 No.2, pp.671-683. ISSN 2303-1174.
- Wahjono, Sentot Imam. 2010. *Manajemen Pemasaran Bank*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Wijayanti, Nurul Indah & Handry Sudiartha Athar. 2015. *Komunikasi Interpersonal dan Fasilitas Kesehatan serta Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan dan WOM pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram*. *Jurnal Magister Manajemen Universitas Mataram*, pp.1-15.
- Yasvari, Tahmoures Hasangholipour., Reza Abachian Ghassemi & Elnaz Rahrovy. 2012. *Influential Factors on Word of Mouth in Service Industries (The case of Iran Airline Company)*. Macrothink Institute. Vol.2 No.5, pp.227-243.

Zakiy, Muhammad & Ervita Putri Azzahroh. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam. Vol. 3 No.1, pp.1-13.

PD BPR BKK Purwokerto. <https://www.bprbkk-pwt.co.id/>, di akses 17 Desember 2017.

Warta Ekonomi. 2017. *Inilah Peraih Best BPR Award 2017*. Portal Berita Ekonomi. <https://www.wartaekonomi.co.id/read139376/inilah-peraih-best-bpr-award-2017.html>, di akses 17 Desember 2017.