

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Firdaus. 2010. *Bank Service Quality (BSQ) Index An Indicator of Service Performance*. Serawak : Universiti Teknologi Mara.
- Anuraga, Ririh. 2013. *Analisis Service Quality terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. Jaya Abadi, Jl. Mataram No. 603 Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Ardianto, Elvinaro dan Q-Anees, Bambang. 2009. *Filsafat Ilmu Komunikasi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bray, Jeffery. 2008. *Consumer Behaviour Theory: Approaches and Models*. UK: Bournemouth
- Copley, Paul. 2004. *Marketing Communications Management*. UK : Oxford.
- Cornelissen, Joep. 2007. *Corporate Communication*. London SAGE Publication Ltd.
- Chu, Po-Young, dkk. 2012. *Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Trust, and Loyalty in an E-banking Context*. Taiwan : National Chiao Tung University, Ming Hsin University of Science and Technology, Chung Hua University.
- Cravens, David W. 1998. *Pemasaran Strategis*. Jakarta: Erlangga.
- Egel, James dan Blackwell, Roger, dkk. 1990. *Perilaku Konsumen Jilid 1*. Jakarta : Binarupa Aksara Publisher.
- Fill, Chris. 1999. *Marketing Communications*. Hertfordshire : Prentice Hall.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hidayat, Taufik. 2011. *Panduan Lengkap Menguasai SPSS 19 Untuk Mengolah Data Statistik Penelitian*. Jakarta: Media Kita.
- Hidayati, Juliza. 2012. *Transformasi Strategi dari Bank BNI*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Jureviciene, Daiva. 2013. *Small and Medium-Sized Companies' Satisfaction With Bank's Service Quality*. Lithuania : Mykolas Romeris University.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid II*. Jakarta: Erlangga.
- Mowen, John dan Minor, Michael. 2001. *Perilaku Konsumen*. USA : Harcourt, Inc.
- Priyatno, Duwi. 2009. *5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Priyatno, Duwi. 2009. *SPSS Untuk Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate*. Yogyakarta: Gava Media
- Salim, Agus. 2001. *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Tiara Wacana
- Simon, John. 2004. *Bekerja di Bank Itu Mudah*. Jakarta : Gramedia.
- Santosa, Slamet. 2009. *Dinamika Kelompok*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Skvarciany, Viktorija dan Daiva Jureviciene. 2012. *Small and Medium-Sized Companies's Satisfaction Ith Bank's Service Quality*. Lithuania: Mykolas Romeris University.

Mukarom, Moch Syaepul. 2012. *Analisis Pegaaruh Nilai Nasabah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Untuk Menciptakan Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank BRI Cabang Pandanaran Semarang)*. Semarang : Universitas Diponegoro.

Siburian, Ind Tigana P.S., 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Mandiri Semarang*. Semarang : Universitas Diponegoro.

beritasatu.com/bank-dan-pembiayaan/117757-ini-daftar-bank-terbaik-versi-majalah-investor

kompasiana.com/otakmanis/bri-tetap-nomor-1-ini-3-bank-peraih-laba-tertinggi-2013_54f786f2a33311a0718b46d6

Kontan, 7 Oktober 2015, page 1

Koran Tempo, 18 September 2015, page 6

Modul Pengenalan Perbankan Indonesia, BCA Learning Center, 2014

teknologibank.com/berita-atm-dan-cdm-di-indonesia/

www.bca.co.id/about/hubungan-investorkepemilikan-saham/kepemilikan-saham.jsp