

DAFTAR PUSTAKA

- Artanti, Yessy dan Lestari Ningsih. 2010. Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk. dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Perantara (Studi pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Surabaya). *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.
- Boshoff, Christo, Ed Peelen, Marian Hoogendoorn, Yolanda van der Kraan. 2005. A Differentiated Approach to Service Recovery. *NRG Working Paper Series*. Netherlands.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga
- Hair, J.F. Anderson, R.E., Tatham, R.L. dan Black, W.C. 2006. *Multivariate Data Analysis, Sixth Edition*. UK: Prantice Hall International.
- Hartini, Sri. 2011. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Intensitas Pembelian Ulang Suatu Barang. *Jurnal Kultura Vol. 12 No.1*.
- H.A.S Moenir, 2002, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Intana, Lila. 2012. Era Baru KPR Single Digit. *Stabilitas Perbankan*, Februari, hlm. 39, kol. 4.
- Irfan, Munshi Shamsuzzaman. 2006. A Relational Study on Service Recovery Satisfaction (RECOVSAT) Dimensions (Communication, Empowerment, Feedback, Atonement, Explanations, and Tangibles) and Customer Satisfaction in the Context of Social Investment Bank Limited (SIBL). *Skripsi Independent University*. Bangladesh.
- Kau, Ah-Keng dan Elizabeth Wan-Yiun Loh. 2006. The Effects of Service Recovery on Consumer Satisfaction: A Comparison Between Complainants and Non-Complainants. *Journal of Services Marketing*. Singapore.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2*. Jakarta: Indeks.
- Lovelock, Christopher dan Jochen Wirtz. 2007. *Service Marketing: People, Technology, Strategy*. Prentice Hall.
- Mowen, John. C dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.

Rosdiyana, Diana. 2008. Pengaruh Persepsi Keadilan terhadap Kepuasan atas Penanganan Keluhan dan Perilaku Pasca Penanganan Keluhan Studi pada Bank BNI Cabang UI Depok. *Skripsi Universitas Indonesia*. Jakarta.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sukmadewi, Budi. 2001. Analisis Persepsi Kepuasan Pengguna Jasa Ditinjau dari Penanganan Keluhan Badan Pertahanan Nasional (BPN) Kota Semarang. *Tesis Universitas Diponegoro*. Semarang. Tjiptono, Fandi. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Udika, Romualdus San. 2012. Bank Emas yang Tak Berkilau. *Stabilitas Perbankan*, Februari, 2012.