

## DAFTAR PUSTAKA

- Anindya Saraswati, 2009, *Customer Relations dan Kepuasan Nasabah: studi kasus tentang pelayanan Customer Relations terhadap peningkatan kepuasan nasabah PT. Commerce Investment merchant Banking Niaga, Tbk.*, Ilmu Komunikasi Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- An-nur, Diach's, 2012, (Diakses pada bulan Desember 2013), (<http://diachs-an-nur.blogspot.com/2012/05/teknik-pengolahan-data.html>).
- Apriyani Kurniasih, 2008, *Bankir Bicara Nasabah Tabungan, Trik-trik Mengikat Penabung Supaya Tetap Loyal*, Info Bank, No. 346, Januari, Jakarta.
- Armanu Thoyib, 2004, *Strategi Manajemen Konflik Dalam Organisasi Multibudaya*, Jurnal Manajemen dan Bisnis , No. 1 p. 60-73.
- Astohar, 2010, *Kepuasan Nasabah dan Manajemen Hubungan Nasabah*, STIE Totalwin, Semarang.
- Bleuel, William., and Darrol J. Stanley, 2007, *Customer Focus: one key to financial succes*, Business Renaissance Quarterly, Vol 2, No. 2 p. 41.
- Bungin, Burhan, 2012, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, Edisi Kedua, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Cahaya Yusniar, 2013, *Strategi Pelayanan BCA dengan Smart Solution*, Bakti BCA, Semarang.
- Djajasudarma, 2006, *Memahami Metode Kualitatif*, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Dwi aryani dan Febrina Rosinta, 2010, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Vol 17, No. 2 p. 114-126.
- Enny Ratnawati A, 2008, *BCA Masih Merajai, Pasar Tabungan*, Info Bank, No. 346, Januari.
- Elu, Balthasar, 2005, *Manajemen Penanganan Komplain Konsumen di Industri Jasa*, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis dan Birokrasi, Vol 13, No. 3.
- Fandy Tjiptono, 2008, *SERVICE MANAGEMENT Mewujudkan Layanan Prima*, ANDI OFFSET, Yogyakarta.

- Hendro Endi Yanto dan Frianto Pandia, 2012, *Peranan Complaint Handling dan Service Recovery oleh Customer Service Dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah: studi kasus pada PT. Bank CIMB Niaga (Persero) Tbk.*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol 11, No. 1 p. 45-48.
- Heri "Smile" Suchaeri, 2012, *TOTAL Customer: Percepatan Laba Sepanjang Masa*, Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, Solo.
- Ibrahim, Essan E., Matthew Joseph., and Kevin I. Naslund Ibeh, 2006, *Customers Perception of Electronic Service Delivery in the UK retail Banking Sector*, International Journal of Banking Marketing, Vol 24, No. 7 p. 475-493.
- Ismail, Hishamuddin., Dilruba Talukder., and Mohammad Fateh Ali Khan Panni, 2007, *Technology Dimension of CRM: the orientation level and its impact on the business performance of SMEs in into customer value analysis: optimal investment in lifetime value*, Marketing Science, Vol 25, No. 3 p. 260-277.
- Kotler, P dan K. L. Keeler, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Terjemahan Edisi 12, Jilid 1, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Terjemahan Edisi 11, Jilid 1, Indeks, Jakarta.
- Lilis Muchlisoh, 2011, *Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah*, BPFE UIN, Jakarta.
- Lindgreen and Michael Antioco, 2005, *Customer Relationship Management: the case of a European bank*, Marketing Intelligence & Planning, Vol 23, No. 2 p. 136-154.
- Lupiyoadi, R dan Hamdani, A., 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Moeljono, Djokosantoso, 2005, *Budaya Organisasi Dalam Tantangan*, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Moleong, Lexy J., 2013, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Rachmad Hidayat, 2011, *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah*, Teknik Industri Universitas Trunojoyo Madura, Karnal.

- Samuel, Hatane dan Foedjiwati, 2005, *Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 7, No. 1 p. 74-82.
- Solvang, Bernt Krohn, 2007, *Satisfaction, Loyalty, and Repurchase: a study of Norwegian Customer or furniture and grocery stores*, Journal of Customer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior, Vol 20, p. 110-122.
- Somantri, Gumilar Rusliwa, 2005, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Jurnal Sosial Humaniora, Vol 9, No. 2 p. 57-65.
- Sugiyono, 2013, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung.
- Susan M. Gage, 2013, *Strategi Pelayanan Pelanggan*, SUKA BUKU, Jakarta.
- Wang, Yonggui., Hing Po lo, Renyong Chi., and Yongheng Yang, 2004, *An Integrated Frame Work for Customer Value and customer-relationship-management-performance: a customer-based perspective from China*, Managing Service Quality, Vol 14, p. 169-182.
- Willem S, 2011, *Strategi Customer Relationship Management Dengan Jejaring Sosial Dalam Membangun Customer Engagement*, Jurnal Ekonomi Manajemen, Vol 12, No. 4 p. 2-12.
- \_\_\_\_\_, 2010, Laporan Tahunan BCA, p. 56-58, Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 2011, *Smart Solution*, Info BCA No. 208, Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 2012, *Smart Solution*, BCA Learning Center, Oktober, Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 2012, *Solusi Cerdas BCA-Pelayanan Prima Pada Nasabah*, Jakarta.