

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Mardalis. 2005. *MeraihLoyalitasPelanggan*. Jakarta: BalaiPustaka.
- Alma, Buchari. 2004. *ManajemenPemasarandanPemasaranJasa*, CetakanKe 6. Bandung: Alfabeta.
- Amin Widjaja Tunggal. 2008. *Memahami Economic Value Added*. Jakarta: Harvando.
- Anonym. <http://www.infobanknews.com/2012/05/ini-dia-10-bank-peraih-best-bank-service-excellence-2012/>. Dikutip 20 Oktober 2014 pukul 19.00
- Anonym.(<http://id.berita.yahoo.com/blogs/beritabca/unggul-di-layanan-bca-raih-banking-excellence-awards-045356251.html>). Dikutip 20Oktober 2014 pukul 20.00
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *ProsedurPenelitianSuatuPendekatanPraktik*. Jakarta: RinekaCipta.
- Assauri, Sofjan. 2007. *ManajemenPemasaran*. Jakarta: Rajawali PERS.
- Bloemer dan Ruyter. 1997. Investigating Drivers of Bank Loyalty: The complex Relationship Between Image, Service Quality and Satisfaction. *International Journal Of Bank Marketing*.
- Boone, Louise E. dan David L Kurtz. 2002. *PengantarBisnis*. Jakarta: Erlangga.
- FandyTjiptono. *PemasaranJasa*, EdisiPertama. Malang: Bayu Media Publishing.
- FandyTjiptonodanGregorius Chandra. 2007. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andy Ofset.
- Ghozali, Imam. 2001. *AplikasiAnalisis Multivariate Dengan Program SPSS, EdisiKedua*. Semarang: UniversitasDiponegoro.
- Ghozali, Imam. 2009. *AplikasiAnalisis Multivariate Dengan Program SPSS, EdisiKetiga*.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: MenumbuhkandanMempertahankanKesetaanPelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hair et al. 1998. *Multivariate Data Analysis*, Fifth Edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Jogiyanto, H. 2011. *MetodologiPenelitianBisnis*. Yogyakarta: BPFE.

- Harun Al Rasyid. 1993. *Metoda sampling dan Penskalaan*, Jurusan Statistika Universitas Padjadjaran.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip. Amstrong, Garry. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 2, Terjemahan oleh Benyamin Molan. Jakarta: PT Indeks.
- Landrum, H., Victor P. Xiaoni Z dan Daniel P. 2009. Measuring IS System Service Quality with Servqual: User's Perceptions of Relative Importance of the five Servperf Dimensions. *The International Journal of an Emerging Transdiscipline*.
- Lamb Jr, Hair Jr, Mc Daniel. 2001. *Pemasaran*. Edisi Pertama, Diterjemahkan oleh David Octaveria. Jakarta: Salemba Empat.
- Lovelock, Christopher H dan Wright, Lauren K. 2002. *Principles of Service Marketing and Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Lovelock, Christopher H dan Wright, Lauren K. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Indonesia: PT. Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. Hamdani A. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maholtra, Naresh K. *Marketing Research 4<sup>th</sup> ed.* USA: Prentice Hall.
- Oliver, Riscrd L. 1997. *Satisfaction A Behavioral Perspective On The Consumer*. Singapore: McGraw-Hill Education.
- Peter, J. Paul dan Jerry C Olson. 2002. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Terjemahan. Jakarta: Erlangga.
- Sekaran, Uma. 2003. *Research Method For Business: a-Skill Building Approach 3<sup>rd</sup>*. New York: John Wiley & Sons. Inc.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sutisna. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Zeithaml, Valerie A dan Bitner, Mary Jo. 1996. *Service Marketing*. Singapore: McGraw Hill.