

DAFTAR PUSTAKA

- Al-ghifary (1997), Analisis Regresi Teori Kasus dan Solusi, BPFE, Yogyakarta.
- Assauri, Sofjan. (2003). *Costumer Service Yang Baik Landasan Pencapaian Costumer Satisfaction dalam Usahawan*, no 1, tahun XXXII, Januari: Jakarta
- Atmojo (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan , Nilai nasabah dan Atribut Produk Islam Terhadap Kepuasan Nasabah (studi kasus pada BNI Syariah Cabang Semarang)*. Skripsi Universitas Dipenogoro Semarang.
- Fibrianto (2011). *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan Bus Damri Kota Semarang (Studi pada penumpang Bus Damri kota Semarang)* . Skripsi Universitas Dipenogoro Semarang.
- Griffin, Jill (2005), *Costumer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa: Dwi Kartini Yahya dan kawan-kawan. Erlangga, Jakarta.
- Gunawan, Djati (2011), *Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja–Bali)*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan.
- Ghiselli E. et al (1981). *Measurement Theory for The Behavioral Sciences*. San Francisco : WH. Freeman and Company.
- Hair,J.F.Jr., Anderson, R.E.,Tatham,R.L., and Black, W.C. (1998), *Multivariate Data Analysis*, 5th ed, New Jersey: Prentice-Hall International, Inc.
- Herjanto (2009), *Manajemen Operasi dan Produksi*. Grasindo, Jakarta.
- <http://financelearners.blogspot.com/2011/09/top-10-banks-in-indonesia.html> pada tanggal 4 Maret 2013.

- Irvananta (2009), *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Rumah Makan Lesehan dan Galeri Joglo Dau Malang*. Skripsi FE Universitas Negeri Malang.
- Jogiyanto (2004), *Metodologi Penelitian Bisnis*. BPFE, Yogyakarta.
- Jogiyanto (2010), *Metodologi Penelitian Bisnis*. BPFE, Yogyakarta.
- Johnson, D.M., (1997). *Customer orientation and market action*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice hall international inc.
- Kanuk, Leslie (1997). *Consumer Behavior*, Prentice Hall Internasional Inc, Jakarta.
- Kezia (2008). *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT BCA Tbk*. Skripsi Universitas Kristen Maranatha, Bandung.
- Kotler, Philip, and Amstrong Gary, (1996). *Principles of marketing*, (9nd) ed, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall Int, Inc.
- Kotler, Philip (1997) *Manajemen Pemasaran*, Prehallindo, Jakarta. kelompok Gramedia, Jakarta.
- Kotler, Philip; Bowen, John; Makens, James (1999). *Marketing for hospitality and Tourism*. 2Nd ed. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia Jilid II. Penerbit PT. Indeks kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. (2008). *Manajemen Pemasaran*, Indeks, Jakarta.
- Kotler dan Keller.(2009). *Manajemen Pemasaran*. (edisi tigabelas) jilid 1&2. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C. (1998). *Principle of Services Marketing & Management*. 2nd ed, Upper Saddle River, Prentice Hall Internasional, Inc. New Jersey.
- Lovelock dan Wright (2005), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Indeks.
- Modokongan (2010), *Analisis Penerapan Program Customer Relationship Management Hubungannya Dengan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus di Swiss Belhotel Maleosan Manado)*. Skripsi Universitas Negeri Gorontalo.

- Oliver (1999), “*Whence Consumerv Loyalty?*”, *Journal of Marketing*, 63 (Special Issue 1999), 33-34.
- Prasetyo (2007). *Analisis dan Perancangan Sistem Basis Data Pembelian, Persediaan dan Penjualan pada CV. Megah Prima Mandiri*. Skripsi Universitas Bina Nusantara, Jakarta.
- Purwati dan Ernawati (2012). *Analisa Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada BPR Mitra Budikusuma di Kota Kudus*. *Jurnal manajemen pemasaran*.
- Sadi (2009), *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Tahu Bakso Ibu Pudji, Ungaran-Semarang*. Thesis Universitas Dipenogoro Semarang.
- Sansan (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen pada Salon Anata Bandung*. Skripsi FE Universitas Kristen Maranatha, Bandung.
- Sugiyono. (2002), *Metode Penelitian Administrasi*. CVAlfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto, S.E., M.Si. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta:C.V Andi Offset.
- Sylvia (2012), *Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan Konsumen Cinema XXI Cihampelas Walk Bandung*. Skripsi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
- Tjiptono, Fandi. (2000). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Edisi Pertama. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy (2001). *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Ofset.Yogyakarta.
- Tjiptono (2006), *Pemasaran Jasa*, Bayu Media Publishing, Malang.
- Veronica dan kaihatu (2008), *Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Laundry 5ASEC Surabaya*. *Jurnal manajemen perhotelan*.

Wijaya (2011), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen, dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Waterpark Semawis Semarang)*, Skripsi Universitas Diponegoro Semarang.

Sunarko (2012) “*Kecewa dengan Pelayanan BNI Kota Wisata*”, Suara pembaca detik.com diakses pada tanggal 12 November 2012.

Zeithaml et al (1996), “*Measuring the quality of relationship in customer service: An empirical study*”, Journal of Marketing.

Zeithaml, V.A, M.J Bitner (2003), *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. 3rd Edition, Boston: McGraw Hill/Irwin.