

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan, 2009, *Marketing*, Yogyakarta : MedPress (Anggota IKAPI)
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan*. Praktek Edisi Revisi V. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asnawi, Said Kelana dan Chandra Wijaya, *Metode Penelitian Keuangan (Prosedur, Ide dan Kontrol)*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006
- Azwar, S., 2007. *Sikap Manusia ; Teori dan Pengukurannya*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. 2002. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Bloemer, Josee, Ko de Ruyter, Pascal Peeters, 1998,, “Investigating Drivers of Bank Loyalty: The Complex Relationship Between Image, Service Quality, and Satisfaction”, *International Journal of Bank Marketing*, Vol 16, Issue 7 Date.
- Buchari Alma. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Chan, Syafruddin. 2003. *Relationship Marketing : Inovasi Pemasaran Yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Chaplin,J.P. 2001. *Kamus Lengkap Psikologi*. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada.
- Chaplin, M. 2005. Gelatin. Retrieved Februari 14,2011, from [www//.Isbuc.ac.uk](http://www.Isbuc.ac.uk)
- Cooper Donald R. dan Pamela S. Schindler. 2003. *Business Research Method*. Eight Edition. New York: McGraw Hill.

- Cronin, J.J dan Taylor, S.A., 1992, "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension", *Journal of Marketing*, July (56):55-68
- Cronin, J.J dan Taylor, S.A., 1994, "SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance Based and Perception Minus Expectations Measurement of Service Quality", *Journal of Marketing*, January (58): 125-131.
- Dharmayanti, Diah, 2006, *Analisa Dampak Service Performance dan Kepuasan sebagai Moderating Variable terhadap Loyalitas Nasabah*. Jurnal Ilmiah Univeritas Petra Surabaya.
- Dick, A.S dan Basu, K., 1994, "Customer Loyalty : Toward an Integrated Conceptual Framework", *Journal of The Academy Marketing Science*, Vol.22, p.99-113
- Djaslim Saladin, 2003, *Manajemen Pemasaran*, Bandung: Linda Karya.
- Freddy, Rangkuti. 2006. *Measuring Costumer Satisfaction, teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan plus analisis kasus PLN-JP*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Fandy Tjiptono. 2002. *Strategi pemasaran*, Yogyakarta: ANDI
- Fandy Tjiptono, 2006. *Pemasaran Jasa*, Mayumedia, Malang.
- Ghozali, Imam, 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Griffin, Jill, 1996, *Customer Loyalty: How to Earn It, How to Keep It*, New York: Simon and Chuster, Inc.
- Griffin, Jill (2002) dialih bahasakan oleh Dwi Kartini Yahya. 2002 "*Customer Loyalty How to Earn it, How to Keep it, Lexington Books*. Singapore

- Heizer, J. dan Render, B. 2009. *Manajemen Operasi*. Edisi 9. (Diterjemahkan oleh: Chriswan Sungkono). Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Hermawan Kartajaya. 2003. *Marketing Plus 2000 Siasat Memenangkan Persaingan Global*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hurriyati, R. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Husein, Umar, 2000. *Metodologi Penelitian, Aplikasi dalam Pemasaran*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Husein Umar. 2001. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama
- Irawan, Handi. 2009. *Prinsip-prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit Elek Media Komputindo
- Jogiyanto, (2007), *Metodologi Penelitian Bisnis*, BPFE, Yogyakarta.
- Josee Bloemer, Ko de Ruyter, and Pascal Peeters, 1998, "Investigating drivers of bank loyalty: The complex relationship between image, service quality and satisfaction", *International Journal of Bank Marketing*, vol.16/7, p.276-286, MCB University Press.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. & Keller, Kevin Lane (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*, Jakarta : Penerbit Erlangga
- Laksana, F. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, Rambat dan A.Hamdani (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua, Jakarta:Salemba Empat.

- Morissan, M.A. (2010). *Periklanan: Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Edisi Kesatu, Penerbit Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Oliver, Richard L., 1999, "Whence Consumer Loyalty", *Journal of Marketing*, Volume 63 Special Issue, pp. 33-44.
- Rangkuti, Freddy, 2003, Riset Pemasaran, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta bekerjasama dengan Sekolah Tinggi Ekonomi IBII
- Said Kelana Asnawi dan Chandra Wijaya. (2006). *Metodologi Penelitian dan Keuangan Prosedur, Ide, dan, Kontrol*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Saladin, D. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Linda Karya.
- Samuel, H., Kosasih, A.N., & Novia, H. (2007, Oktober). Perilaku dan Keputusan Pembelian Konsumen Restoran melalui Stimulus 50% *discount* di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran* 2, No. 2, 73-80.
- Santoso, S. 2002. *SPSS Statistik Multivariat*. Jakarta: PT Elex Media Komputido.
- Sarjono Haryadi, dan Winda Julianita, 2011. *SPSS vs Lisrel, Sebuah Pengantar, Aplikasi Untuk Reset*, Edisi Pertama, Jilid Satu, Penerbit : Salemba Empat, Jakarta
- Sekaran, U. 2003. *Research Methods for Business : A Skill Building Approach* 2nd Edition, John Wiley and Son. New York.
- Shaun Smith, Joe Wheeler. 2002. *Managing The Customer Experience*
- Subagyo, Pangestu. 2000. *Manajemen Operasi*. Edisi Pertama, Yogyakarta: BPF.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi.

- Sumayang Lalu. 2003. *Dasar-dasar Manajemen Produksi & Operasi*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Taylor, A. Steven, Baker, L. Thomas, 1994, “An Assessment of The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in The Formation of Consumers’ Purchase Intentions”, *Journal of Retailing*, Vol.70, Number 2, pp. 163-178.
- Teas, R. Kenneth, 1994, “Expectations, Performance, Evaluation, and Consumers’ Perceptions of Quality”, *Journal of Marketing*, Vol. 57, October, p.18-34.
- Tjiptono, Fandy, 2000, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Edisi 1, Yogyakarta, Andi.
- Tjiptono, F., 2002. *Manajemen Jasa*, Edisi II. Cetakan ketiga, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Ziethaml, Valerie A., Leonard L. Berry, and A.Parasuraman, 1996, “The Behavioral Consequences of Service Quality“, *Journal of Marketing*, Volume 60, April 1996, pp. 31-46.