

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, (1990), *Metode Penelitian Sosial Pengertian dan Pemakaian Praktis*, Jakarta.
- Algifari. (1997). *Analisis Regresi, Teori, Kasus dan Solusi*, Edisi pertama. BPFE. Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Andrian, Payne (2000). *Service Marketing Pemasaran Jasa*. Yogyakarta
- Author, Armand Vallin Feigenbaum. *Edition, 3, illustrated, reprint*. Publisher, McGraw-Hill, (1983)
- Azwar, Saifuddin (2003) : “*Reliabilitas dan validitas*”, Edisi Ketiga, *Pustaka*. Pelajar, Yogyakarta.
- Cooper, Emory. (1995). *Pengukuran reliabilitas dan validitas instrument*, Bandung: Pradnya Paramitha.
- Djarwanto dan pangestu S, (1993), *Statistik Induktif*, Yogyakarta: BPFE.
- Djarwanto, dan P. Subagyo. (1993). *Statistik Induktif*. Cetakan ke-4. Yogyakarta: BPFE.
- Garvin, D.A, (1988), *Managing Quality*. New York: The Free Press.
- Ghozali, Imam, (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi 4*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Husein, Umar. (2002). *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Indriantoro dan Bambang Supomo, (1999), *Metodelogi Penelitian Manajemen*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Istijanto. (2005). *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka

Jogiyanto, (2007). *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE.

Kaplan, R. M. & Saccuzzo, (2001). *Psychological testing: Principles, application, and issues* (6th ed.). Belmont: Thomson Wadsworth.

Kotler, Philip (2007), *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi 12, Jakarta, Indeks.

Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks.

Kotler, Philip, (2004). *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium*, Penerbit PT. Prenhallinda, Jakarta.

Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran 1*, Edisi Milenium, Penerbit PT. Prenhallindo, Jakarta.

Kotler,Philip. (1994). *Marketing management: analysis implementation and control. New jersey: prentice Hall International.Inc.*

Kotler, Philip. ( 1994 ). *Manajemen Pemasaran Jilid 1, Edisi keenam*, Erlangga,. Jakarta

Kotler, Philip and G Amstrong, (2004), *Prinsip–Prinsip Pemasaran edisi sepuluh jilid 1*, PT Indeks Kelompok, Jakarta

Lupiyoadi, Rambat, (2001), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.

Nasution, (2004),”*Manajemen Jasa Terpadu*”, Ghalia Indonesia, Bogor.

Parasuraman , (1988), *service quality dimensions*

Parasuraman. A.Zenitmal,V.,Berry,L (2001).*Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations, (first edition)*. New york: The Free Press

Prof.Dr.Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta, CV. Bandung.

R.G. Cooper and E.J. Kleinschmidt, *Winning businesses in product .industrial firms, Industrial Marketing Management (2000).*

Singgih Santoso. (2002). *SPSS Statistik Multivariat*. Jakarta: PT Elek. Media Komputindo.

Sugiarto, Endar. (1999). *Psikologi Pelayanan Dalam Industry Jasa*. Jakarta: PT. Sun

Sri, Mulyani, (2003), “*Dampak Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Perilaku Konsumen*”. Jurnal Gemawisata Vol. II No. 1, 2003

Taml. Jackie L.M.,(2004),”*customer satisfaction, service quality and perceived value: An integrative model*”, *journal of Marketing management*

Tjiptono, Fandy, (2000). *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta : Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy. (1997). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta : Andy Offset, Yogyakarta.

Uma Sekaran, 1992, *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*, 2th Edition, John Wiley & Son, inc. New York, USA.

Y. Sri Susilo. (2000) *Bank dan Lembaga. Keuangan Lainnya*. Jakarta: Salemba Empat.

Zeithaml, Valarie (1993), “*Advertising, Perceived Quality, and. Brand Image*”

[www.cimbniaga.com](http://www.cimbniaga.com)