

9. DAFTAR PUSTAKA

10.

11.

Abdurahman dan Surjadi. 2009. "Membangun Keunggulan Melalui Relationship Marketing". Manajemen Usahawan-Lembaga Management FE UI. Jakarta.

Agus Utomo dan Sri Lestari. 2011. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Masyarakat Penerima Raskin dengan Kepuasan pelanggan sebagai variable intervening di Wilayah Kelurahan Sondakan Kecamatan Laweyan Kota Surakarta. STIE AUB Surakarta.

Arbuckle. 1997. Knowledge Management Styles and Performance: a Knowledge Space Model from both Theoretical and Empirical Perspectives. [disertasi]. The University of Wollongong.

Arbuckle. 2000. Knowledge Management Styles and Performance: a Knowledge Space Model from both Theoretical and Empirical Perspectives. [disertasi]. The University of Wollongong.

Arikunto, Suharsimi. 2001. *Metode Penelitian*. PT Adhi Mahasatya. : Jakarta

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Metode Penelitian*. PT Adhi Mahasatya. : Jakarta

Bernarto dan Iskandar. 2007. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Nilai pelanggan terhadap kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Nasabah Bank mandiri*. Jurnal Bisnis dan Ekonomi. Vol. V tahun 2009

Brown, R. G. And Cudeck 1993. *Statistical forecasting for inventory control*. New York: McGraw-Hill.

Dc. Kuswardani. 2009. *Pemasaran relasional, Faktor keberhasilan dalam mempertahankan Pelanggan*. Solusi Vo. 8 No. 1 Januari 2009 :47-64

Djarwanto, 2000, *Statistik Induktif*. BPFE : Yogyakarta,

Diana, Anastasia, dan Fandy Tjiptono. 2004. "Penerapan Sistem Kualitas Dalam Industri Jasa Berdasarkan Konsep Total Quality Service". Manajemen Usahawan-Lembaga Management FE UI. Jakarta.

Ferdinand, Augusty, 2000, *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang

- Gst Ayu Oka Windarti (2012). Pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah. Pt. Bank Negara Indonesia tbk Kantor cabang utama Palembang. Vo. 8 No. 1 Januari 2012 :47-64
- H. Baharudin Latief (2011) Pengaruh dimensi servqual, dimensi kualitas relasional, loyalitas. Vo. 8 No. 1 Januari 2011 :47-64
- Hais Dama (2010) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas Bank Mandiri Cabang Gorontalo. Magister Manajemen Teknologi ITS Surabaya.2010
- Heryus. Strategi pemasaran dalam persaingan bisnis . Program Studi Ilmu Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Sumatera Utara. 2001.
- Hulland. and van Load, C. F. 1996 *Matrix Computations*, The Johns Hopkins University Press
- Kotler, Philip, 2003. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*, Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2005. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*, Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2010. Principles Of Marketing, Seventh Edition, International Editrion, Prentice Hall, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey.
- Lupiyoadi. Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat Jakarta
- Lupiyoadi. Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat Jakarta
- Lamb, Hair, McDaniel, Marketing , Sixth Edition, Thom son Southwestern. 1995.
- Lamb, Hair, McDaniel, Marketing , Sixth Edition, Thom son Southwestern. 1996
- Luh Putu Sri, Niwayan, Ketut Nur Cahya (2012) Pengaruh manfaat relasional terhadap kepuasan dan loyalitas Bank BPD Bali cabang utama Denpasar.
- Lupiyoadi. Rambat. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat Jakarta
- Mowen. 1995. Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran, Jakarta. :karangan Sutisna
- Mouren 2004, Pengantar Bisnis ,Edisi 2000 yang diperbaruhi, Alih Bahasa Fadriansyah Anwar, Erlangga, 2000.

- Muhammad Naki dan Haryono. 2012. *Analisis pengaruh Relationship Quality dan Service Quality terhadap loyalitas Pelanggan dengan Metode SEM (Studi Kasus PT Pilar Mas Motor*. Magister Manajemen Teknologi ITS Surabaya
- Oliver, R.L. 1997. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer* , New York: Irwin/McGraw-Hill.
- Berry dan Parasuraman (2003) jurnal “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan”vol.21 24-30 (januari 2003)
- Suryanto. 2002. *The Essence of Service Marketing: Pemasaran Jasa*. Andi. Yogyakarta.
- Setiawan, E. 2005, *Metodologi Bisnis*, Yayasan Widya Manggala Indonesia : Semarang.
- Siat, Jennie. 1997. "Mass Marketing Dan Customer-Centered: Sebuah Dikotomi Untuk Mencapai Customer Loyalty". *Manajemen Usahawan-Lembaga Management FE UI*. Jakarta.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S., 2000, *Using Multivariate Statistics*, Harpoer Collings College Publishers, New York
- Tandjung , 2004. *Manajemen Pemasaran*, Cetakan Ke-3. Jakarta : Penerbit PT. Raja Grafindo Persada.
- Tanaka JS, Huba GJ. 1989. A Fit Index for Covariance tructure Model under Arbitrary GLS Estimators, *British jurnal ofMathematical danStatistical Psychology* 38:197-201.
- Schiffman, Leon G., dan Leslie Lazar Kanuk. *Consumer Behavior* , 8th Edition. 2004. New Jersey : Prentice Hall
- Sutisna*. 2003, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Penerbit PT. Remaja Rosdakarya
- Suryani. 2008. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Penerbit PT. Remaja Rosdakarya
- Stanton, William. *Manajemen Pemasaran*. 2005. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Umar, Husein, 2008, *Metode Riset*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Waseso Segoro. 2011. *Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, Faktor penambat dan Kualitas Hubungan relasional terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan suatu penelitian pada penyedia Jasa Telepon Seluler di Jawa Barat*. Universitas Gunadarma.

Yayuk Yuliana (2007) *Kualitas jasa pada loyalitas pelanggan Jasa Bengkel Sepeda motor Jogjakarta*. Manajemen Usahawan-Lembaga Management FE UI. Jakarta. 2007