

DAFTAR PUSTAKA

- Ari Prasetyo, 2012, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan, *Manajemen Analisis Jurnal*. Vol. 4, No. 14, Page 4 - 30
- Azwar, S. 2012. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Ferdinand, Augusty, 2006, Pemasaran, BP Undip
- Ghozali, Imam, 2001, Analisis Multivariate SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam, 2006, Analisis Multivariate SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. 2002. *Customer Loyalty: how to learn how to keep it*. Jakarta :Erlangga
- James, G. 2001. *Customer Relationship Management :Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*. Yogyakarta :Andi
- Japarianto, E. 2007. Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya dengan Pemasaran Relasional sebagai Variabel Intervening. *Jurnal ManagentPerhotelan*. Vol.3, No. 1, p.34-42.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation, and Control*. Edisi 8. New Jersey : Practice Hall, Inc.

- Kotler, Philip. 2009. *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation, and Control*. Edisi 13. New Jersey : Practice Hall, Inc.
- Kotler, P, dan Keller, K. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 3. PT. Jakarta: Gelora Aksara
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, Salemba 4, Jakarta.
- Mohammad Rizan, 2008, Analisis Asosiasi Merek, Nilai Produk, Dan Kualitas Pelayanan, Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Sepeda Motor Di Bekasi, *Jurnal Siasat Bisnis* Vol. 3 No. 2, p. 129-147
- Mowen, J.C. dan Minor, M. 2001. *Perilaku Konsumen* . Jilid II. Alih Bahasa : Dwi Kartini Yahya. Jakarta :Erlangga
- Oliver, R.L. 1999. Whence Customer Loyalty?. *Journal of Marketing*. Vol. 63 (Special Issue 1999), Page 33-44
- Rachmad Hidayat, (2009), Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol. 11. No. 1, Page 59-72.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung :Alfabeta.
- Tjiptono, F. 2005. *Prinsip – Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta :Andi

Tjiptono,F. 2011. *Service Quality & Satisfaction*. 3th Ed. Yogyakarta :Andi

Yee,B.Y., dan Faziharudean, T.M. 2010. Factors Affecting Customer Loyalty of Using Internet Banking in Malaysia.*Journal of Electronic Banking Systems*. Vol. 20, No. 2, Page 1-21.