

DAFTAR PUSTAKA

- AlmaBuchari, 2002. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta.*
- A, Parasuraman. 1990. *Delivering Quality Service. New york: The Free Press.*
- Basu Swastha, 2000. Pengantar Bisnis Modern. Pengantar Ekonomi Perusahaan. Modern. Jakarta : Liberty.*
- _____. 2002. *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua. Cetakan Kedelapan. Jakarta: Penerbit Liberty.*
- Christian Gronroos, 1998. *Service Management and Marketing: A Moment of Truth. Singapore: Maxwell Macmillan International.*
- Dinar Ika Pratiwi. 2010. Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Flash Unlimited Di Semarang. *Jurnal. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.*
- Edvardsson, Bo, Gerry Larsson, and Sven Setterlind. 2000. “*Internal Service Quality and The Psychosocial Work Environment: An Empirical Analysis of Conceptual Interrelatedness.* “ *The Service Industries Journal Vol. 17. Page 252 -263.*
- Endah Fitrianti. 2011. Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan dan Kualitas Produk, Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pengguna Kartu Kredit PT. XYZ, Tbk di Makassar. *Jurnal . Fakultas Ekonomi Universitas Hassanudin Makasar.*
- Endar, Sugiarto. 1999. Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.*
- Fandy Tjiptono, 1996. Strategi Bisnis Manajemen. Yogyakarta: Andi Offset.*
- Fandy Tjiptono, 2006, *Manajemen Pelayanan Jasa, Penerbit Andi, Yogyakarta.*
- _____, 2004. *Manajemen Jasa. Yogyakarta: Penerbit Andi.*
- _____, 2000. *Manajemen Jasa. Edisi Pertama. Yogyakarta:..Andi offset.*
- Ferdinand, Augusty. 2011, *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen, Edisi 3, AGF Books, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang.*

- Foedjiwati, Hatane Samuel, 2005, "Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya)", *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol.7, No.1, Hal. 74 – 82.
- Ghozali Imam, 2009, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan SPSS*, Edisi Empat, Badan Penerbit FE Undip, Semarang.
- Ghozali. (2011). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif Dengan Partial Least Square PLS Edisi 3*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Gravetter, F. J. & Forzano, L. A., 2011, *Research methods for the behavioral sciences* (6th ed.), Wadsworth, Cengage Learning, United States.
- Griffin, J. (2003), *Customer loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Alih bahasa: Dr Dwi Kartini Yahya, Erlangga, Jakarta.
- Gunawan, 2004. *Analisis Kepuasan Debitur Kredit Guna Bakti PT. Bank Jabar KCP Darmaga*,
- Hartono, 2006. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Jateng Cabang Purworejo. Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1-2.
- Kotler Philip dan Gary Armstrong, 2000. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Kesembilan. Jakarta: Penerbit PT. Indeks Gramedia.
- Kotler Philip, 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- _____, 2001. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta : PT. Prehallindo.
- Loudon, David L. dan Albert J. Della Bitta, 1993. *Consumer Behavior*. 4th Ed. McGraw Hill.
- Lovelock, C.H, 1997, *Service Marketing and Management*, 2nd edition, New Jersey:Pearson. Education, Inc.
- Lovelock, C.H., Patterson P.G., and Walker R.H., 2001. *Service Marketing on Asia Pacific Perspective*. Australia: Prentice Hall.
- Marwan Asri dan Adisaputra Gunawan. 2003. *Anggaran Perusahaan*. Yogyakarta: BPFE, Universitas Gajah Mada.
- Mc. Carthy, E. Jerome, William D. Perreault, 2000. *Dasar-dasar Pemasaran*, 4th edition, Jakarta: Erlangga.
- McNabb, D. E., 2008, *Research Methods in Public Administration and Nonprofit Management: Quantitative & Qualitative Approaches*. M.E. Sharpe.

- Mohamad Iqbal, 2008, Pengaruh Persepsi Nilai, Harapan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Penyedia Jasa Internet di Jabodetabek.
http://gunadarma.ac.id/library/articles/graduate/economy/2008/Artikel_10204636.pdf.
- Philip Kotler & Kevin Lane Keller, 2009, Manajemen pemasaran, Edisi 13 Jilid 1. Jakarta
- Praveda Amir, 2011, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada BPR Satria Pertiwi Semarang
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rambat Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)*. Edisi Pertama. Penerbit Salemba Empat, Depok.
- Rangkuti Fredy, 2002. *The Power of Brand. Teknik Mengelola Brand Equity dan Strategi Pengembangan Merek*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sekaran Uma. 2006. *Research Methods for Business*, Buku 1 Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.
- Siat, Jennie. 1997. "Mass Marketing Dan Customer-Centered: Sebuah Dikotomi Untuk Mencapai Customer Loyalty". *Manajemen Usahawan-Lembaga Management FE UI* Jakarta.
- Sofyan Assauri, 2000. *Akuntansi Biaya dan Akuntansi Manajemen*. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE.
- Sri Hadiati, 2003, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Wahyu Malang*
- Trenggonowati, 2009, *Metode Penelitian*, BPFE – Yogyakarta
- Umar Husein, 2002, *Metode riset bisnis: panduan mahasiswa untuk melaksanakan riset Dilengkapi dengan Contoh Proposal dan Hasil Riset Bidang Manajemen dan Akuntansi*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, Page 174.
- Valerie A. Zeithaml, 1993. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.
- Warno Panigoro, 2010. *Kualitas Pelayanan Jasa Pemberian Kredit PT Bank Rakyat Indonesia*.

William J. Stanton, 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid Ketujuh, Jakarta: Erlangga.

_____, et al., 2002, *Fundamental of Marketing*, 10 th Edition, Singapore: Mc Graw Hill International.

Winardi, 2000. *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Zeithaml, VA. Bitner MJ, 1996. *Delivering and Performing Service*. Part Five. Services Marketing,. International Ed., The McGraw-Hill.

Zeithaml, Valarie, A. Parasuraman and Leonard L. Berry, 1990. *Devering Quality Service*. New York: The Free Press.