

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David, A. 2003. *Manajemen Ekuitas Merek: Memanfaatkan Nilai Dari Suatu Merek*, Spectrum, Mitra Utama, Jakarta : Prentice Hall.
- Cronin dan Taylor. 1992. *Serfperf Versus Servqual : Reconciling Performance – Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality*, Journal of Marketing, Vol. 58, Januari 1994.
- Dharmayanti, Diah. 2006. *Analisis Dampak Service Value dan Kepuasan Sebagai Moderating Variabel terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Mandiri Cabang Surabaya)*. Jurnal Manajemen Pemasaran Vol. 1 No. 1 April.
- Durianto, Darmadi, Sugiarto, dan Tony Sitinjak, 2001. *Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Ferdinand, Augusty, 2000. *Structural Equation Model Dalam Penelitian Manajemen*, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadiati, Sri dan Ruci, Sarwi, 1999. *Analisis Kinerja Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Telkomsel Malang Area*. Jurnal Penelitian.
- Hair, J. F. Anderson, R. E., Tatham, R. L. & Black, W. C. 1995. *Multivariate Data Analysis (Fourth Edition)*, New Jersey: Prentice Hall.
- Hamidizadeh, Mohammad Reza; Jazani, Nasrin; Hajikarimi, Abbasali' dan Ebrahimi, Abolghasem, 2011. *A Proposed Model for Explanation of Influential Factors on Customer Satisfaction in Banking Industry*. Journal.
- Hasan, Sabri, 2008. *Pengaruh Kualitas Layanan, Citra, Nilai dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien (Studi Pada Rumah Sakit di Kota Makassar)*. Jurnal Penelitian.
- J Supranto, 1998. *Metode Riset Aplikasinya dalam Pemasaran*, Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 1996. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta : Penerbit Erlangga.

- Kotler, Philip, 1997. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jilid 2, Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jilid 2, Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Jakarta : PT. Prenhallindo.
- Kukuh, Silvester, 2008. *Pengaruh Variabel Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada BNI Cabang Margonda Raya)*. Jurnal Penelitian.
- L. Suryanto, FX. Sugiyanto dan Sugiarti, 2002. *Analisis Faktor-faktor yang Pembentuk Persepsi Kualitas Layanan Untuk Menciptakan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Empiris pada Kantor Cabang BRI Semarang – Pattimura)*, Jurnal.
- Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, 1991. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta : PT pustaka LP3ES.
- Mowen dan Minor, 2002. *Perilaku Konsumen*, Edisi Kelima, Jilid I, Jakarta : Erlangga.
- Rambat Lupiyoadi, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Jakarta: Salemba Empat.
- Simamora, Bilson, 2002. *Metodologi Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Siwantara, I Wayan, 2011. *Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan serta Kinerja Customer Relationship Management (Studi Pada Halo Corporate PT. Telkomsel Bali)*. Jurnal Penelitian.
- Stanton, J. William, dan Lamarto, Y., 1993. *Prinsip Pemasaran Jilid II*, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Sugiyono, 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV. Alfabeta,.
- Suharsimi Arikunto. 1996. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta : Andi Ofset.

Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta : Penerbit Andi Offset.

Umar, Husein, 1996. *Metode Penelitian Aplikasi dalam Pemasaran*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.