

DAFTAR PUSTAKA

- Dharmanyanti, Diah, 2006, *Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya)*. Jurnal Manajemen Bisnis, Vol. VI No.5, hal. 231-242.
- Doney, Patricia M and Canon, Joseph P, 1997, *An Examination of The Nature of Trust In Buyer–Seller Relationships*, Journal of Marketing vol. 61 pp. 35 – 61
- Ghozali, Imam, 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate* bagi Program SPSS. Badan Penerbeid UNDIP
- Griffin, Jill. 2012. *Customer Loyalty* terjemahan Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlanga
- Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang, 2002, *Metodologi Penelitian Bisnis (Untuk Akuntansi dan Manajemen)*, Edisi Pertama, BPFE – UGM, Yogyakarta
- Irawan, Hendy Juwandi, 2008, *Kepuasan Pelayanan Jasa*, , Erlangga, Jakarta
- Junusi Rahman, 2009, *Pengaruh Atribut Produk Islam, Komitmen Agama, Kualitas Jasa, Kepercayaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah*. Jurnal Manajemen Bisnis, Vol XI
- Kotler, Phillip, 2006, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Phenhalindo, Jakarta
- Lau, Tiger, dan Lee J Calantone, 1999, *The Impact of Market Knowledge Competence on New Product Advantage : Cocceptualization and Empirical Examination*, Journal of Marketing Vol. 62 Oktober, p, 13 – 29
- Lupiyoadi, Rambat, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Penerbit Salemba Empat
- Maylina, Wenny, 2008, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kesetiaan terhadap Merek pada Konsumen Pasta Gigi Pepsodent di Surabaya*. Jurnal Ventura Volume 6, Surabaya
- Mas'ud, Fuad, 2004, *Survai Diagnosis Oganisasional :Konsep & Apljikasi*, Badan Penerbit UNDIP, Semarang

- Oliver, Richard L, 1997, *Satisfaction : A. Behavioral Perspective on The Consumer*, Mc Graw – Hill : New York.
- Rangkuti, Freddy. 2002, *The Power of Brands*. Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama.
- Bilson, Simamora, 2004, *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono, 2005, *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Ketujuh, Alfa Beta, Jakarta
- Swastha, Basu, 2005, *Azas-azas Marketing*, Liberty, Yogyakarta.
- Swastha, Basu dan Handoko, Hani, 2003, *Manajemen Pemasaran Analisa Modern Perilaku Konsumen*, BPFE, Yogyakarta
- Sumarwan, Ujang, 2003, *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta
- Tjiptono, Fandy, 2007, *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Cetakan Kelima, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, 2009, *Service Quality & Statisfaction*, Edisi Ketiga, Andi Ofset, Yogyakarta
- Umar, Husien, 2003, *Metodologi Penelitian : Aplikasi dalam Pemasaran*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.