

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S., 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi Ketiga, Rineka Cipta, Jakarta.
- Balqis Diab, 2009, Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Retensi Pelanggan (Studi Kasus pada Gies Batik Pekalongan), *TESIS*, Program Pasca Sarjana Pada Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro, Semarang
- Barsky, Jonathan D., 1995, *World Class Customer Satisfaction*, Richard D. Irwin, USA.
- Cahyono, B., 2011, Identifikasi Kinerja Karyawan dalam Lingkungan Jasa Perguruan Tinggi dan Pengaruhnya Terhadap *Perceived Service Quality*, *Value* dan *Word-Of-Mouth Intention*, Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
- Cooper, R.D., dan Schindler, P., 2006, *Business Research Methods. Metode Riset Bisnis*. Volume 2. McGraw-Hill. Irwin. PT. Media Global Edukasi. Jakarta.
- Dharmayanti, D., 2006, Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya), Jurusan Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi-Universitas Kristen Petra, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 1, No. 1 April 2006: 35-43. <http://puslit.petra.ac.id/~puslit/journals/dir.php?DepartmentID=MAR>
- Ghozali, I., 2005, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Harjati, L., 2003, “Tidak Cukup Hanya Kepuasan Pelanggan Diperlukan Nilai Pelanggan untuk Survival”, *Jurnal Ekonomi Perusahaan*, STIE, IBII, Jakarta, Volume 10, No. 1, Maret 2003, hlm. 37-55.
- Kotler, P., 1997. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*, Ninth Edition, Prentice Hall Inc, Englewood Cliffs, New Jersey.
- Kotler, P., 2000, *Marketing Management*, International Edition, Prentice Hall, Englewood Cliffs, New Jersey.
- Palilati, A., 2007, Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Sulawesi Selatan, *Jurnal Ekonomi Manajemen*, Kendari, Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra.

- Raksadipoera, B., 1997, "Aspek Kepuasan Nasabah, Ekuin dan Manajemen,"  
*Warta BRI*, ISSN 0216-1117 No. 5 tahun XXII April-Mei.
- Rusdarti, 2004, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BPD Jawa Tengah Cabang Semarang",  
*Jurnal Bisnis Strategi*, Vol. 13, Juli, pp. 54-65.
- Sugiyono, 2004, *Statistik Untuk Penelitian*, Cetakan Ke-4, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, F., 2000, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G., 2005, *Service, Quality & Satisfacation*, Edisi Ke-1, Andi, Yogyakarta.
- Tribunnews.com, 2010, BRI Kalahkan Bank Mandiri dan BCA dalam Perolehan Laba, Jumat, 29 Oktober 2010, <http://www.tribunnews.com/bisnis>