

DAFTAR PUSTAKA

- Alida Palilati, 2007, *Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Sulawesi Selatan*, Universitas Kristen Petra.
- Buchari Alma, 2004, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Fandy Tjiptono. 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang. Jawa Timur : Bayu Media Publishing.
- Handoko, Hani. (2001). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi 2. BPFE Yogyakarta.
- Imam, Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariatedengan Program SPSS*, Cetakan IV, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2005.
- Juran, J. M. 1988. *Juran On Planning For Quality*. New York : The Free Press.
- Kotler, Philip, 1997, *Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol)*, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2000, *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium*, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip. And Armstrong, Garry. 2004. *Dasar-dasar Pemasaran (edisi kesembilan)*. PT. Indeks, Jakarta.
- Novian Yuga Pamujo, 2011, *Analisis Pengaruh Atribut Produk, Bauran Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Merchandise*, Jurnal Manajemen Universitas Diponegoro.
- Nunnally, 1967 dalam Ghozali, I., 2005, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Pamujo, Novian Yuga. 2011, *Analisis Pengaruh Atribut Produk, Bauran Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Merchandise*, Semarang
- Parasuraman A, Zeithaml, Valerie A, Berry, Leonard L (1985), "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research," *Journal of Marketing*, Vol 49.

- Parasuraman, A., Zeithalm, V., dan Berry L., 1988. *SERVQUAL: A Multiple item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing.
- Santoso, S, 2000, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, Kelompok Gramedia.
- Schiffman, leon. And Kanuk, Leslie Lazar. 2004. *Perilaku Konsumen (edisi ketujuh)*. PT. Indeks, Jakarta.
- Sriyadi. 1991. *Bisnis Pengantar Ilmu Perusahaan Modern*. Semarang: IKIP Press.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfa Beta.
- Wijaya, Tony. (2009). *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Universitas Atmajaya.
- Wijayanti, ari. (2008).”*Strategi meningkatkan loyalitas melalui kepuasan pelanggan : management analysis.*” Journal of diponegoro university.