

## DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Panji., 2009, *Psikologi Kerja*, Rineka Cipta, Jakarta
- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima : Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Elex Media Komputindo. Jakarta
- Erlanda, 2009. Analisis Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Spbu Pertamina 34-12708), Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma, [www.gunadarma.ac.id/library/articles/graduate](http://www.gunadarma.ac.id/library/articles/graduate) Jakarta, Mei
- Foster, Brian D and John Q, Cadogan, 2000, Relationship Selling and Customer Loyalty : An Empirical Investigation, Marketing Investigation and Planning, 18/4 dalam Isma Dewita (2012) Studi tentang Membangun Loyalitas Nasabah, *Jurnal Ekonomi Bisnis* <http://eprints.undip.ac.id/> Universitas Diponegoro Semarang
- Ghozali, Imam, 2009, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS.*, Undip Semarang
- Griffin, Jill, 2005, *Customer Loyalty* terjemahan Dwi Kartini Yahya, Erlanggam Jakarta
- Hurriyati, Ratih, 2005, *Bauran Pemasaran Jasa dan Loyalitas Konsumen*, Alfa Beta, Bandung.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo, 2000, *Statistik Penelitian Untuk Ekonomi dan Akuntansi*. Salemba Empat, Jakarta
- Irawan, Handi, 2004, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, cetakan kelima, Elex Media Komputindo, Jakarta
- Karsono. 2008. Analisis Antecedent Loyalitas Pelanggan: Peran Komplain dan Kepuasan Pelanggan Telkom Flexy di Surakarta. *Media Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol. 8, No. 1, pp.89-119.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane /2008, *Manajemen Pemasaran*, alih bahasa Benyamin Molan, Edisi 12, Indeks, Jakarta
- Kotler, Philip, 2002. *Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian di Indonesia*. Alih Bahasa oleh Anitawati. Salemba, Jakarta
- Lupioyadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran*, Salemba Empat, Jakarta

- Maddy, Khairul, 2009. *Hakikat Dan Pengertian Pelayanan Prima*. Charma Digit: Jakarta
- Suhardi, Gunarto. 2006. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah Perbankan Di Surabaya. *Jurnal KINERJA*. (Vol. 10 No.1)
- Wijaya, Serly dan Sienny Thio. 2008. *Implementasi Membership Card dan Pengaruhnya dalam Meningkatkan Loyalitas Pengunjung Restoran di Surabaya*.  
[serliw@peter.petra.ac.id](mailto:serliw@peter.petra.ac.id). [www.puslit.petra.ac.id/journals/journals](http://www.puslit.petra.ac.id/journals/journals)
- Mowen, Jhon dan Michael Minor, 2002, *Perilaku Konsumen*, Erlangga, Jakarta
- Nasir, Muhammad. 2003. *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Palilati. Alida. 2004. Pengaruh Tingkat Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Wilayah Bugis. *Jurnal Manajemen*. Vol. 1 No. 2 hal. 65-74
- Pradina, Sheila, dan Nunik Kusnilawayi, 2012, Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Kabupaten Demak, *Jurnal Q Man*, Vol. 1 No. 2 USM, Semarang
- Rangkut, Freddy, 2006, *Measuring Customer Satisfaction*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Saputra. Fajar A. 2015, Pengaruh Pelayanan Prima dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol. 4 No. 4 Universitas Diponegoro Semarang
- Sugiyono, 2009, *Statistik Untuk Penelitian*, Alfa Beta, Bandung
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Service Managemen : Mewujudkan Layanan Prima*, Andi Offset, Yogyakarta
- Tjiptono. Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*, Banyumedia, Malang
- Umar, Husein, 2002. *Metode Riset Bisnis*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Yin, Yee and T.M. Faziharudean. 2010. Factors Affecting Customer Loyalty of Using Internet Banking in Malaysia. *Journal of Electronic Banking Systems Faculty of Business and Accountancy*. University of Malaya