

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung. Alfabeta.
- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Bloemer, J., Ko de Ruyter dan Pascal Peters. 1998. Investigating Drivers of Bank Loyalty : The Complex Relationship Between Image, Service, Quality and Satisfaction. *International Journal of Bank Marketing*. Vol.16, No.7
- Bontis, N., dan Lorne D. Booker. 2007. The mediating effect of organizational reputation on customer loyalty and service recommendation in banking industry. *Management Decision*, Vol. 45, No. 9 p. 1426-1445
- Caruana, A. 2002. Service Loyalty: The Effects of Service Quality and The Mediating Role of Corporate Image. *European Journal of Marketing*, Vol 36 No 8 pp 811-828.
- Dharmesta, B.S. 2009. Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual sebagai Panduan bagi Penalty, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol.14, No.3.pp 73-88.
- Farida, J. 2002. Kualitas Jasa dan Hubungannya dengan Loyalitas serta Komitmen Konsumen: Studi pada Pelanggan Salon Kecantikan. *Jurnal Siasat Bisnis Vol 7 No 1*.
- Fornell, C. 1994. Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. *Journal of Marketing*. Vol 56.
- Foster, B D dan John Q, Cadogan. 2000. Relationship Selling and Costumer Loyalty: An Empirical Investigation. *Marketing Investigation and Planning*, 18/4
- Gasferz, V. 2007. *Membangun 7 Praktek Kebiasaan Kualitas Dalam Praktek Bisnis Global*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, I. 2007. *Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gounaris, S.P., Vlassis Stathakopoulos., dan, Antreas D. Athanassopoulos 2003. Antecedents to perceived service quality: an exploratory study in the banking industry. *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 21. No. 4 p. 168-190.
- Griffin. 2003. *Marketing Management*, Mc. Graw Hill, Seventh Edition, New York.
- Kandampully dan Suhartanto. 2000. Customer Loyalty in the Hotel Industry: The Role of Customer Satisfaction and Image. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 12/6:346-351.

- Karsono. 2007. Peranan Variabel Citra Perusahaan, Kepercayaan dan Biaya Perpindahan yang memediasi pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis & Manajemen*. Vol 7 No. 1: 93-110.
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Bank*. Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Kertajaya, H. 2003. *Total Quality Service, Butuh Komitmen Total*, Majalah Swa, Nomor 9 Tahun 2003.
- Kotler, P., Keller, Kevin Lane. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan II. Jakarta : PT. Erlangga
- Liu, Tsug-Chi dan Li Wei Wu. 2007. Customer retention and cross-buying in the banking industry: An Integration of service attributes, satisfaction and trust. *Journal of Financial Service Marketing*, Vol. 12 No. 2 p. 132-145
- Lupiyoadi, R., Hamdani, A. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Malhotra K. N. 1993. *Marketing Research an Applied Orientation*, Second Edition Prentice Hall International Inc. New Jersey
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Nurul, Q. 2012. Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Aplikasi Manajemen Vol. 10 No.1*
- Oliver, Richard L. 2009. Where Common Loyalty?. *Journal of Marketing*. Vol. 63 No 3
- Palilati, A. 2007. Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Sulawesi Selatan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 9. No. 1*
- Panca, W. 2008. Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Griptha Kudus. *Jurnal Ekonomi Universitas Maria Kudus*, ISSN : 1979-6889.
- Parasuraman, A. V. A Zeithaml dan LL Berry. 1988. SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Peceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol.64 No.1
- Parasuraman, V.A. Zeithalm., & Leonard, L. B. 1991. Refinement and Reassessment of SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67, 4, pp 420-450
- Payne, A. 2009. *The Essence of Service Marketing*. Diterjemahkan oleh Fandy Ciptono. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Petra, S. 2008. Pengaruh Citra, Kualitas Relasional, dan Persepsi Nilai terhadap Sikap, Loyalitas serta Keinginan untuk Berpindah pada Industri Café di Yogyakarta. *Jurnal Siasat Bisnis*. Vol 12. No.1. Hal 39-46.

- Pribanus, W. 2009. Pengaruh Reputasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan terhadap Citra dan Loyalitas Mahasiswa PTS di Jawa Timur. *Jurnal Aplikasi Manajemen Vol 7 No 2*.
- Rahmat, H. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Vol 11 No 1*.
- Rinda, N dan Nur, Irawan. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Flexi Mobile Broadband di Wilayah Surabaya dengan Pendekatan SEM Bayesien. *Jurnal Sains dan Seni ITS. Vol 1 No 1*.
- Sekaran, Uma dan Bougie, Roger. 2010. *Research Methods for Business. A Skill Building Approach. Fifth Edition. A John Wiley and Sons, Ltd, Publication.*
- Setiadi, N.J. 2003. *Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Prenada Media
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D*. Alfabeta: Bandung
- _____. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D*. Alfabeta: Bandung
- _____. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta. Bandung.
- Sutojo. 2004. *Kiat Membangun Citra Perusahaan*. Penerbit Alfabeta: Bandung.
- Tjiptono, F. Chandra, Yanto dan Diana, Anastasia. 2007. *Marketing Scales*. Yogyakarta : Andi
- Yazid. 2008. *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta. Ekonisia.
- Yuvita, P. 2013. Kualitas Jasa Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pasien. *Jurnal Emba, Vol. 1 No 3 Hal. 503-511*