

DAFTAR PUSTAKA

- Bitner, Zeithaml. (2003). *Reassessment Of Expectations As A Comparison Standar In Measuring Service Quality: Implication For Further Research*. Journal Of Marketing. January (58) 111-124.
- Cooper, Donald R Pamela, Dan S Schindler. (2008). *Business Research Methods*. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Cronin, J Joseph, And Steven A Taylor. (2000). *Measuring Service Quality: A Reexamination And Extension*. Journal Marketing 55-68.
- Cronin, J Joseph, Michael K Brady, Dan G Thomas M Hult. (2010). *Assessing The Effects Of Quality, Value And Customer Satisfaction On Customer Behavioral Intentions In Service Environments*. Journal Of Retailing (Vol. 76 No.2, P 193-218).
- Ferdinand, A. (2005). *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: UNDIP.
- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis Dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ferdinan, Ruly. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Swalayan Berkah Di Bangsri Jepara*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia. (Vol. IX, No. 3, Desember 2010, Halaman 318-334).
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hasan. (2008). *Loyalitas*. Jakarta: Gramedia.
- Jati, Irawan. *Analisis Pengaruh Kompetensi Tenaga Penjualan Dan Kualitas Pelayanan Dalam Membangun Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia. (Vol. VIII, No. 1 Mei 2009, Hal. 31-42).
- Korn, Henry. *Studi Mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Untuk Meningkatkan Loyalitas Studi Pada Nasabah Tabungan Bank CIMB Niaga Pemuda Semarang*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia. (Vol XII, No. 3, Desember 2013, Halaman 261-282).

Kotler, P. (2000). *Marketing Management, The Millennium Ed. Upper Sanddle River, Nj, Pretice-Hall, Inc.*

Kotler And Amstrong. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.

Kotler. (2001). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.

Kotler Dan Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.

Kotler Dan Keller (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga

Kotler (2009). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Králová, Petr. “Customer Satisfaction, Product Quality And Performance Of Companies”. *Journal Of Economic*. (Vol. 14, 2014. Pp. 329-344).

Kristian, Feliks. “Analysis Of Customer Loyalty Through Total Quality Service, Customer Relationship Management And Customer Satisfaction.” *International Journal Of Evaluation And Research In Education (IJERE)*. (Vol. 3, No. 3 September 2014, Pp. 142-151).

Lovelock, Christopher Dan Lauren Wright. (2002). *Priciple Of Service Marketing And Management, Person Education International: New Jersey*.

Mcllory A And S Barnet. (2000). *Building Customer Relationships: Do Discount Card Work ? Managing Service Quality*. Vol 10, No. 6, Pp 347-355.

Mowen. (2008). *Consumer Behaviour*. Bostom: Irwan.

Mujiharjo, Bagyo. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Dan Pengaruhnya Terhadap Pelanggan Studi Pada Bank BRI Demak”. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*. (Vol. V, No. 2, September 2006, Halaman 193-210).

Paulus. (2011). *Psikologi Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.

Prasetyo, Agus. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BPR Rudo Indobank Semarang”. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*. (Vol. XI, No. 1, Mei 2012, Hal. 20-36).

Prameswari, Dika. “Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah Studi Pada Nasabah PT. Bank Mandiri Cabang Pahlawan Semarang”. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*. (Vol. VIII, No. 3, Desember 2009, Halaman 293-311).

Priyatno. (2011). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.

- Putro, Shandy. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya". *Jurnal Manajemen Pemasaran*. (Vol. 2, No. 1, (2014) 1-9).
- Rahmana, Riza. "Analisis Faktor-Faktor Yang Menentukan Kepuasan Nasabah Pinjaman Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank BRI (Persero) Unit Kantor Cabang Magetan". *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*. (Vol. VII, No. 3, Desember 2008, Hal. 311-334).
- Sasono, Eko. "Analisis Faktor-Faktor Yang Menentukan Kepuasan Pelanggan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Bank Syariah Di Jawa Tengah Dan D.I Yogyakarta". *Jurnal Manajemen Pemasaran*. (Vol. V, No. 3, Desember 2006, Hal. 305-320).
- Schiffman. (2007). *Consumer Behavior*. London Prentice Hall.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods For Bussiness: Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2007). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono. (2000). *Manajemen Jasa*. Penerbit. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjipto, Fandy. (2000). *Total Service Quality*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjipto, Fandy. (2003). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Uma. 2006. *Research Methods For Bussiness: Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.
- Umar. (2002). *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Vanessa, Gaffar. (2007). *Manajemen Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Yana, Dony. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Loyalitas Pelanggan Pada PT. Masterwood Indonesia". Universitas Indonesia.
- Zeithaml. (2009). *Service Marketing*. Singapore: Mcgraw-Hill Companies, Inc.