

DAFTAR PUSTAKA

- Amyulianthy, Rafrini dan Nuraini Sari. 2013. Pengaruh Diversifikasi Terhadap Kinerja Perusahaan.
- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kualitas Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan.
- A.A.Anwar Prabumangkunagara. 2001. Manajemen Sumber Daya Perusahaan. pp 69
- Baldasare, Patrick, Vikas Mital dan William T Ross. 1998. *The Asymmetric Impact of Negative and Positive Attribute Level Performance on Overall Satisfaction and Repurchase Intentions*, Journal of Marketing, vol.62,pp 33-47. M
- Boyd, Jhon H dan Gianni de Nicoló. 2005. *The Theory of Bank Risk Taking and Competition Revisited. The Journal of The American Finance Association*.
- Dharmayanti, Diah. Analisis Dampak *Service Performance* dan Kepuasan Sebagai *Moderating Variable* Terhadap Loyalitas Nasabah. Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra Surabaya.
- Fauzi. 1995. *Kamus Akuntansi Praktisi*. Surabaya
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metodologi Penelitian Manajemen*. CV. Indoprint. Semarang.
- Fidhayatin, Septy Kurnia dan Nurul Hassanah Uswati Dewi. 2012. Analisis Nilai Perusahaan Kinerja Perusahaan dan Kesempatan Bertumbuh Perusahaan Terhadap *return Saham* Pada Perusahaan Manufaktur Yang Di *Listing BEI*. *The Indonesian Accounting Review*
- Freddy, Rangkuti. 2002. *The Power of Brands*, Teknik Mengelola *Brand Equity* dan Strategi Pengembangan Merek. Jakarta : Gramedia Pustaka.
- Garvin, David A. 1998. “*Managing Quality : The Strategic and Competitive Edge*”. New York : Free Press ; London : Collier Macmillan, c1998.
- Ge. M Helfert. 1996. “*A Review of Information Quality Research*”. In : *The 12th International Conference on Information Quality*. MIT. Cambridge, pp 1-9
- Ghozali, Imam, 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.

- Hardiyati, Ratih. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan Villa Agrowisata Kebun Teh Pagilaran.
- Hidayat, Rachmad. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri.
- Irawan. 2003. Pendekatan Mutu dan Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan Kesehatan.
- Kotler, Philip dan Amstrong . 2005. *Marketing : an Introduction*” Pearson/Prentice Hall.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1 . PT.Indeks Jakarta.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga. Jakarta.
- Kurniasih ,M.M.R. 2013. Pengaruh *Return on Assets, Leverage, Corporate Governance*, Ukuran Perusahaan dan Kompensasi Rugi Fiskal Pada *Tax Avoidance*. Buletin Studi Ekonomi, 1 (18), 58-66.
- Kurriwati, Nirma. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen.
- Manullang, Ida. 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan.
- Mardikawati, Woro dan Naili Farida. 2013. Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap, Jurnal Adsmintirasi Bisnis. Volume 2 Nomor 1 hal 67.
- Mulyono, Bayu Hadyanto, Yoestini, Rini Nugraheni, dan Mustofa Kamal. 2007.
- Musanto, Trisno. 2004. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Studi Kasus pada CV. Sarana Media Adsvvertising Surabaya.
- Moureen, Margaretha. 2004. Studi Mengenai Loyalitas Pelanggan pada Divisi Asuransi Kumpulan AJB Bumiputera 1912 (Studi Kasus di Jawa Tengah). Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Vol.3 , No.3 Desember 2003, p.289-308.

- Mowen, Jhon C. 2002. *Perilaku Konsumen Jilid 2 Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Nuswandari, Cahyani. 2009. *Pengaruh Corporate Governance Perception Index Terhadap Kinerja Perusahaan pada Perusahaan yang Terdaftar di Bursa Efek Jakarta*.
- Rambat, Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta:Salemba Empat.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta
- Sufa, Mila Faila. 2006. *Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan Sebagai Upaya Menjamin Kepuasan Pelanggan*.
- Setiawan, Mulyo Budi dan Ukudi. 2007. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada PD. BPR Bank Pasar Kendal)*. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*. ISSN: 1412-3126, Hal. 215-227.
- Spreng, Richard A, Scoot B. Mackenzie dan Richard W Olshavsky. 1996. *A Re-Examination of the Determinants of Consumer Satisfaction*. *Journal of Marketing* 60 July, 15-32.
- Tjiptono. 2000. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Penerbit Andi Yogyakarta
- Tjiptono. 2003. *Local Brand Surviving Developing Country. A Conceptual Framework*
- Tjiptono. 2005. *Service, Quality, Satisfaction*. Penerbit Andi Yogyakarta.
- Tjiptono. 2008. *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*. Penerbit Andi Yogyakarta.
- Tse. D. K dan Wilton. P. C. 1988. *Models of Customer Satisfaction Formation: An Extension*. *Journal of Marketing Research*, 25, 204-212.

Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Organisasi*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Wardhani, Evrina. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kualitas Pelanggan*.

Wilkie, William L. 1990. *Consumer Behavior*. Jhon Wiley and Sons, Canada.

Zeithaml, V. A. Bitner, M. J. Gremler. D.D . 2006. *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm*. (4th ed, pp.117). Singapore : Mc Graw- Hill.