

## DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, Eugene W, Claes Fornell & Donald R Lehmann, 1993, 'Customer satisfaction, market share and profitability: fiding from sweden', *Journal of Marketing*, vol.58.
- Barsky, J & Labagh R 1992, A strategy for customer satisfaction, *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*35.
- Buttle, Francis 2007, *Customer relationship management (manajemen hubungan pelanggan) concepts and tools*, Banyumedia Publishing, Malang.
- Butz, HE Jr & LD GoodStein, 1996, *Measuring customer value, the strategic advantage*. Organizational Dynamics.
- Dewi, Gusti Ayu Putu Ratih Kusuma, Ni Nyoman Kerti Yasa, & Putu Gde Sukaatmadja, 2014, 'Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah PT. BPR Hoki di Kabupaten Tabanan'.
- Enderwita, 2013, 'Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah tabungan Bank BRI cabang Simpang Empat'.
- Etzel, Michael J, Walker JW & Stanton WJ 2001, *Marketing*, 12<sup>th</sup> edn, McGraw-Hill Irwin, New York USA.
- Fajhrianty & Farrah, 2002, *Strategi perluasan merek dan loyalitas konsumen*, Insan.
- Ferdinand, Augusty 2006, *Metode penelitian manajemen: pedoman penelitian untuk penulisan skripsi, tesis dan disertasi ilmu manajemen*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Fornell, C & Wernelfelt, B 1987, 'Defensive marketing strategy by customer complain management: a theotrical analysis', *Journal of Marketing Research*, vol. 24.
- Ghozali, Imam 2006, *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam 2011, *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 19 (edisi kelima)*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hair, et al 1998, *Multivariate data analysis*, 5<sup>th</sup> edn, Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey.
- Hidayat, Rachmad 2009, 'Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, dan nilai nasabah terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank Mandiri', *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, vol.11.

- Holbrook, MB 1994. *The nature of customer value: an axiology of service in the consumption experience*, In Rist, RT and RL Oliver (eds), *Service quality: new direction in theory and practice*, Thousand Oaks, California Sage Publication.
- Ika, Dewi Nur 2012, 'Pengaruh kualitas layanan, nilai nasabah, dan atribut produk islam terhadap kepuasan nasabah pada PT. BRI Syariah cabang Malang'.
- Institute of Service Management Studies (ISMS), *InfoBank*, no. 345 Edisi Des 2007.
- Keegan, Warren J, Mc.Donald & Malcom HB, 2002, *Marketing plans that work (kiat pertumbuhan dan profitabilitas melalui perencanaan yang efektif)*, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip 1997, *Dasar – dasar pemasaran*. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip 2000, *Manajemen pemasaran*, Edisi milenium, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Kotler, Philip & Benyamin Molin 2005, *Manajemen pemasaran jilid I*, Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Kotler, Philip & Garry Amstrong 2008, *Prinsip-prinsip pemasaran*, edk 12, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller 2009, *Manajemen pemasaran jilid 1*, edk 13, Erlangga, Jakarta.
- Kuusik, Andreas 2007, 'Affecting customer loyalty: different factors have various influence indifferent loyalty levels'.
- Lupiyoadi, Rambat 2001, *Manajemen pemasaran jasa: teori dan praktik*, Salemba Empat, Jakarta.
- Mujiharjo, Bagjo 2006, 'Analisis faktor – faktor yang mempengaruhi Kepuasan pelanggan dan pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan (studi pada Bank BRI Demak)', *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, vol. 5.
- Musanto 2004, 'Faktor – faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (studi kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya)', *Jurnal Ekonomi Manajemen Universitas Kristen*, Surabaya.
- Oliver, Ricard L 1993, 'Cognitive and attribute bases of the satisfaction response', *Journal of Consumer Research*.
- Paliati 2007, 'Pengaruh tingkat kepuasan terhadap loyalitas nasabah tabungan perbankan di wilayah etnik bugis', *Jurnal Manajemen Pemasaran*, vol. 1.
- Parasuraman, A, Valerie A Zeithaml, & Leonard L Berry 1988. 'SERVQUAL: multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality', *Journal of Retailing*, vol. 64.

- Schnaars, Steven P 1991, *Marketing strategy: a customer driven approach*, 2<sup>nd</sup> edn, The Free Press, New York.
- Sekaran, Uma 2006, *Research Method and Business*, edk 4, Salemba Empat, Jakarta.
- Siburian, Ind Tigana Prasetyo 2011, 'Pengaruh kualitas layanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada Bank Mandiri Semarang'.
- Sugiyono 2004, *Metode penelitian bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Supranto 1997, *Metode riset - aplikasinya dalam pemasaran*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Supriyanto, EB 2003, 'Memaksimalkan keuntungan dengan loyalitas nasabah', *InfoBank*, Edk 286.
- Suryani, T 1997, *Kesetiaan pelanggan: konsep dan implikasinya*, Ventura, vol. 1.
- Tjiptono, Fandy 2001, *Strategi pemasaran, Cetakan Kelima*, edk 2, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy 2004, *Strategi pemasaran*, edk 2, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy 2006, *Pemasaran jasa*, Banyumedia Publishing, Malang.
- Widyanto, Ibnu 2008, *Pointers metodologi penelitian*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Zeithaml, VA 1998, 'Consumer perception of price, quality, and value: a means-end model synthesis of evidence', *Journal of Marketing*, vol. 52.
- Zeithaml, VA & Bitner 2000, *Service Marketing*, The Mc Graw-Hill Companies Inc, New York