

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David, A. 1996. *Manajemen Ekuitas Merek: Memanfaatkan Nilai Dari Suatu Merek*. Jakarta: Mitra Utama.
- Afwan Hariri dan Putri Anindita A, 2009. Pengaruh Customer Delight terhadap Customer Loyalty pada Siswa LBPP-LIA Malang. *Jurnal Ekonomi Bisnis Vol. 14 No. 1 Maret*.
- Alida Palilati, 2007. Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Sulawesi Selatan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol.9 No. 1 Maret*.
- Dharmayanti, Diah. 2006. Analisis Dampak Service Value dan Kepuasan Sebagai Moderating Variabel terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Mandiri Cabang Surabaya). *Jurnal Manajemen Pemasaran Vol. 1 No. 1 April*.
- Ghozali, Imam. 2002. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: BP-UNDIP.
- Hasan, Iqbal. 2002. *Pokok-pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensi)*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Ko de Ruyter dan Josee Blemer, 1998. Customer Loyalty in Extended Service Settings : The Interaction Between Satisfaction, Value Attainment and Positive Mood. *International Journal of Service Industry Management Vol. 10 December*.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol. Jilid 2*, Jakarta : PT. Prenhallindo.
- Rusdarti, 2004. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BPD Jawa Tengah Cabang Semarang. *Jurnal Bisnis Strategi Vol. 13 Juli*.
- S. Mortazavi, M. Kazemi, A. Shirazi dan A Aziz Abadi, 2009. The Relationship between Patient Satisfaction and Loyalty in the Private Hospital Industry. *Iranian Journal Public Health Vol. 38 Juli*.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.

- Suharsimi Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Suryanto, Sugiyanto dan Sugiarti, 2002. Analisis Faktor-faktor Pembentuk Persepsi Kualitas Layanan Untuk Menciptakan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah (Studi Pasa Kantor Cabang Bri Semarang – Pattimura). *Jurnal Bisnis Strategi Vol. 9 Juli*.
- Sutisna, 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 1, Yogyakarta : Penerbit Andi Offset.
- Umar, Husein, 2003. *Metode Penelitian Aplikasi dalam Pemasaran*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Y.B. Andre, 2009. Analisis Hubungan antara Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan terhadap Keinginan Pembelian Ulang Studi Kasus di Universitas Bunda Mulia. *Business & Management Journal Bunda Mulia Vol:5 Maret*.