

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, K.H. 2006. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Komitmen dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen: Studi Kasus Pada Nasabah Tabungan SIMPEDA Bank JATENG". **Tesis** (Tidak Diterbitkan). Semarang: Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Arikunto, S. 2002. **Manajemen Penelitian**. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azwar, S., 2000. **Reliabilitas dan Validitas**. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- , 2005. **Metode Penelitian**. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dharmmesta, B.S. 2005. "Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual sebagai Panduan bagi Peneliti". **Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia**, Vol. 14 (3): 73-88.
- Ferdinand, A. 2006. "**Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen**". Semarang : BP Undip
- Griffin, J. 2005. **Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan**. Alih Bahasa: Dwi Kartini Yahya. Jakarta: PT. Erlangga.
- Gujarati, D.N. 2005. **Ekonometri Dasar**. Alih Bahasa Sumarno Zain. Jakarta: PT. Erlangga.
- Ismarrahmini, U dan Brotoharsojo, H. 2005. Pengaruh Kepribadian dan Citra Merek terhadap Loyalitas Merek. **Psikologi Ekonomi dan Konsumen**. Jakarta: PIO Fakultas Psikologi UI.
- Kotler, P. 2000. **Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control**. 9th Edition. New Jersey: Printice Hall, Inc.
- Mowen, J.C. and Minor, M. 2002. **Consumer Behaviour**, 5th ed . New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Nasution, M.N. 2005. **Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management**. Edisi Kedua. Bogor: PT. Ghalia Indonesia.
- Payne, A. 2005. **The Essence Of Service Marketing: Pemasaran Jasa**. Penerjemah: Tjiptono, F. Yogyakarta: Andi Offset.

- Purwani, K. dan Dharmmesta, B.S. 2002. "Perilaku Beralih Merek Konsumen dalam Pembelian Produk Otomotif". **Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia**, Vol. 17 (3): 288-303
- Singoringo, H. 2004. "Peran Bauran Pemasaran terhadap Perilaku Pembelian Konsumen". **Jurnal Ekonomi dan Bisnis**, No. 3 Jilid 9: 125-137.
- Sugiyono. 2004. **Statistika Untuk Penelitian**. Cetakan Kelima. Bandung: CV Alfabeta
- Supranto, J. 2004. **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar**. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Suryabrata, S. 2000. **Pengembangan Alat Ukur** Yogyakarta: Andi Offset
- Suryani, T. 2007. Kesetiaan Pelanggan : Konsep dan Implikasinya. **Ventura**, Vol. 1 (1): 28-32.
- Suryanto, L., Sugiyanto, F.X., dan Sugiarti. 2002. "Analisis Faktor-faktor Pembentuk Persepsi Kualitas Layanan untuk Menciptakan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Empiris pada Kantor Cabang BRI Semarang Pattimura)". **Jurnal Bisnis Strategi**, Vol. 9, Tahun VII, Juli, h.33-46.
- Swastha, B. 2000. **Manajemen Pemasaran Modern**. Edisi Kedelapan. Yogyakarta: Liberty.
- Swastha, B. dan Handoko, T.H. 2000. **Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen**. Yogyakarta: Liberty.
- Swastha, B. dan Irawan. 2001. **Manajemen Pemasaran Modern**. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2004. **Manajemen Kualitas Jasa : Teori dan Praktik**. Yogyakarta: Andi Offset
- Umar, H. 2001. **Metode Riset Bisnis**. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.