

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ferdinand, Augusty . 2006. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2000. *Aplikasi MultiVariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2003. *Teori Akuntansi*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi 2. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: BP UNDIP.
- <http://infobanknews.com>. Diakses pada 5 Juli 2013
- <http://myzone.okezone.com> Diakses pada 6 Juli 2013
- Griffin, Jill. 1995. *Customer Loyalty: How To Earn It, How To Keep It*. Jakarta: Intermedia
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty*. Jakarta: Intermedia
- Griffin, Jill. 2009. *Coustomer Loyalty*. Edisi II. Jakarta: Intermedia

- Hill, Nigel. 1996. *Hanbook of Customer Satisfaction Measurement*. Gower Publising Limited.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat.
- Kotler, P dan Amstrong. 2001. *Manajemen Pemasaran*. Edisi II. Jakarta : PT. Indeks.
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas. Jakarta: Indeks. Kelompok Gramedia.
- Lovelock & Lauren K Wright, 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- McDougall, Gordon H.G dan Terrence Levesque, 2000. *Customer Satisfaction with Servicesz: Putting Percived Vaue Into The Equation, Journal of Services Marketing*, Vol 14, No 25.
- Purwo Atmojo, Agung. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Nasabah, dan Atribut Produk Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada BNI Syariah Cabang Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Sudarmanto. 2005. *Analisis Regresi Linier Ganda dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: ALFABETA.

- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sutrisni. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Desain Produk, Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Indosat IM3 Pada Mahasiswa Universitas Diponegoro Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa. Edisi II. Cetakan Ketiga*. Yogyakarta : Penerbit Andi.