

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assael, H. 2000. *Consumer Behavior and Marketing Action*. 7th. Cincinnati, OH: South-Western College Publishing.
- Assauri, Sofyan. 2003. *Manajemen Pemasaran : Dasar, Konsep dan Strategi*. Cet : 6 Ed 1. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Baumann, Burton, Elliot & Kehr. 2006. *Prediction of attitude and behavioural intentions in retail banking*. International Journal of Bank Marketing. Vol. 25 No. 2, 2007. pp. 102-116
- Dimitriadis, Sergios. 2010. *Testing perceived relational benefits as satisfaction and behavioral outcomes drivers*. International Journal of Bank Marketing. Vol. 28 No. 4, 2010 pp. 297-313
- Durianto dan Liana S, 2004, *Strategi Menaklukkan Pasar; Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Erida, 2009, **Pengaruh Kepuasan Konsumen Dan Insentif Terhadap Perilaku Wom (Word-Of-Mouth) Konsumen Jasa Angkutan Penumpang Bis Antar Kota Antar Propinsi Kelas Eksekutif Di Bandung**, vol. 1 no. 1, 2009, Magister Sain, Manajemen Pemasaran, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jambi, Kampus Unja Pinang Masak, Mendalo, Km.15 Jambi-Muara Jambi
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hellier, Phillip K; Gus M Geursen, Rodney A. Carr, John A. Rickard. 2003. *Customer Repurchase Intention A General Structural Equation Model*. *European Journal of Marketing*. Vol. 37. No. 11/12. pp. 1762-1800.
- Heru Purnomo. 2009. *Analisis Kepuasan dan Loyalitas pada Low Contact Service*. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol 9.
- Karsono, 2005, *“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Anggota dengan Kepuasan Anggota sebagai Variabel Pemeditasi”*, **Jurnal Bisnis dan Manajemen**, Vol. 5, No. 2, pp. 183-196.
- Karsono. 2007. *Peran Variabel Citra Perusahaan, Kepercayaan Dan Biaya Perpindahan Yang Memeditasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol 7.
- Kotler, Philip dan Armstrong Gary, 2009, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 16*, Jilid I, Erlangga, Jakarta
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Terjemahan. Erlangga. Jakarta.

- Kotler, Phillip., 2003, *Marketing Management*, 10th edition, Prentice Hall, Inc
- Kuncoro, Mudrajat., 2004, *Metode Kuantitatif*. UPP AMP Yogyakarta.
- Lin, Long-Yi. 2009. The Influence of Corporate Image, Relationship Marketing, and Trust on Purchase Intention: The Moderating Effects of Word-of-Mouth. *Journal of Management and Information*, Vol.10, pp51-85
- Mowen, John C. dan Minor Michael. 2001. *Perilaku Konsumen*. Jilid 2. (alih bahasa Dwi Kartini Yahya). Edisi Kelima. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Parasuraman, A. V. A Zeithaml and LL Berry, 1988, "SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Peceptions of Service Quality", *Journal of Retailing* Vol.64 No.1
- Paul Peter dan Jerry C. Olson 2000. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Erlangga. Jakarta.
- Setiaji, Bambang., 2004, *Riset Dengan Pendekatan Kuantitatif*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Silverman, George, 2003,"*How to Harness Word-of-Mouth: Guide to Peer Selling*," Market Navigation, Inc, [Http/www.mnav.com/wom.htm](http://www.mnav.com/wom.htm).
- Taylor, S. A., and T. L. Baker. 1994 An Assessment of the Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in the Formation of Consumers' Purchase Intentions. *Journal of Retailing* 70:163±178.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2001, *Service, Quality and Satisfaction*, Yogyakarta: ANDI.
- Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ed. 1, Cet. 4. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.