

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Budi dan Sumarno. 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit ST Elisabeth Semarang*. Eksplanasi. Vol. 2 No. 4.
- Arikunto, Suharsimi, 2002, *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta. Semarang.
- Aydin, Serkan dan Ozer, Ghokan, 2005, "National Customer Satisfaction Indices: A Implementationj in the Turkish Mobile Telephone Market," *Marketing Intellegence & Planning*, Vol, 23, No. 5.
- Buchari, Alma. 2008. *Management Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta: Bandung.
- Christian N. Madu. The association of gender to firm-customer relationship. *International Journal of Quality & Reliability Management* Vol. 26 No. 3, 2009 pp. 283-301
- Djarwanto PS dan Pangestu Subagyo, (2002), *Statistik Induktif*, Edisi 4, Yogyakarta : BPFE.
- Djarwanto PS dan Pangestu Subagyo. 2000. *Statistik Induktif*. Edisi 4. : BPFE Yogyakarta.
- Durianto, Nuke dan Suryandari, Retno Tanding. 2005. *Pengaruh Atribut Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen (Survai pada Pedagang Kaki Lima di Jl. Ir. Sutami, Jebres, Surakarta)* . Fokus Manajerial. Vol. 3, No. 2, 2005 : 120 – 131
- Ellena, Frida. 2011. Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah BRI (Persero) Tbk. Cabang Pemasang).
- Giffin, K., 2003. The Contribution of Studies of Source Credibility to a Theory of Interpersonal Trust in the Communication Process, *Psychological Bulletin*, Vol. 68, No. 2:104-120.
- Gujarati, Damodar Terjemahan Sumarno Zain., 2001, *Ekonometrika Dasar*, Erlangga, Jakarta.
- Haruna. 2009. *Relationship Marketing Inputs Berpengaruh Signifikan Terhadap Quality of Service pada perusahaan LG Elektronik* .

- Hennig-Thurau, T. and U., Hansen, 2002. "Relationship Marketing: Some Reflections on the State-of-the-art of the Relational Concept." *In T. Henning-Thurau and U. Hansen* (eds). *Relationship Marketing: Gaining Competitive Advantage Through Customer Satisfaction and Customer.*
- Hermawan, Kartajaya, 2003, *Mark Plus on Strategy*, 12 Tahun Perjalanan Mark Plus&Co Membangun Strategi Perusahaan, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Cetakan Ke-2, BPFE, Yogyakarta.
- Karsono, 2008. *Pemikiran-Pemikiran dalam Pembangunan Kesejahteraan Sosial*. Jakarta: Lembaga Penerbit FE-UI.
- Kotler, Philip & Armstrong, 2004. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi Ke 12 Jilid 1. penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip & Kevin, Keller, Lane, 2005. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2 Edisi 12, Prentice Hall.
- Kotler, Phillip, 2003, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: Salemba Empat – Prentice Hall.
- Lovelock, C.H., dan Wright, L.K. (2005), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Indeks.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Marwan, Asri. 2001. *Anggaran Perusahaan I*. Edisi 3. BPFE. Yogyakarta
- Mulyo Budi Setiawan dan Ukudi, 2007. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Komitmen Terhadap Loyalitas nasabah (Studi pada PD. BPR Bank Pasar Kendal), *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*. ISSN: 1412-3126.
- Mulyo Budi Setiawan dan Ukudi. 2007. Pengaruh Kualitas, Kepercayaan, dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada PD. BPR Bank Pasar Kendal) *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*, September, hal 215-227 ISSN: 1412-3126
- Ndubisi, Nelson O. 2006. "Relationship Marketing and Customer Loyalty". *Marketing Intelligence and Planning*. Vol 25. No.1. pg 98 – 106.

- Rahardian, Susalit, Sulthan. 2006. Analisis pengaruh Loyalitas Pelanggan dan Perilaku Mencari Variasi Terhadap Perpindahan Merek (Studi Pada Penggunaan Kartu Prabayar Mentero di Kota Semarang)
- Setiadi, Nugroho, 2003. Perilaku Konsumen Edisi 1. Kencana Pernada Media. Jakarta.
- Singgih Santoso. 2003. *Mengatasi Berbagai Masalah Statistik dengan SPSS Versi 11.5*, PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Stanton, William J., 2000, *Fundamental of Marketing*, Edisi Bahasa Indonesia *Terjemahan* oleh F.X. Budiyanto., Penerbit Binarupa Aksara, Jakarta.
- Stephen, P. Robbins dan Timothy A. Judge, 2008. *Perilaku Organisasi*. Edisi 12. Salemba Empat. Jakarta.
- Sugiyono, 2003, *Metode Penelitian Bisnis*, CV Alfabeta, Bandung
- Sunarto, 2006. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Deposito pada PT. Bank Mandiri Cabang (Persero) Semarang Pahlawan. *Disertasi*. Semarang, FIS UNNES. Tidak dipublikasikan.
- Tjiptono, Fandy, 2004, *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Service Management : Mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta : Andi
- Umar, Husein, 2003, *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, PT Raja Grafindo Persada Jakarta.
- Wibowo S. 2006. Relationship Marketing Inputs Terhadap Customer Loyalty Pada Industry Hospitality di Surabaya.
- William J Staton, 2000. *Fundamental of Marketing*, 5 th. Edition, *Terjemahan*, Singapore : Mc. Graw hill Book Co.