

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 2010. ISSN 0854-3844 Volume 17, Nomor 2
- Dharmmesta, Basu Swastha. dan Irawan Handoko. 2004. *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi Kedua, Liberty, Yogyakarta.
- Dharmmesta, Basu Swastha. 2007, *Azas-azas Marketing*. Jilid I. Yogyakarta: Liberty.
- Djarwanto PS dan Pangestu Subagyo. 1996. *Statistik Induktif*. BPFE. Yogyakarta
- Gardenia, Yulisa. 2012. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank. *Jurnal Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma*
- Ghozali, Imam. 2001, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*, Semarang: Undip.
- Gujarati, Damodar. 2003. *Ekonometrika Dasar*. Jakarta: Airlangga.
- Hadiyati, Ernani. 2010. Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kantor Pos. *Jurnal Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jambi* ISSN: 2085-0972
- Huda, Ahmad Nurul dan Sri Wahyuni Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Jamsostek Jakarta. *Jurnal ABFII Perbanas Jakarta*. Business & Management Review.
- Kotler, Phillip, 2001, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Buku Satu, Salemba Empat Prentice Hall, Jakarta.
- Lamb, Charles Hair, Joseph dan Mc. Daniel, 2001, *Pemasaran*, Edisi 1, Salemba Empat, Jakarta.
- Liu, Tsung-Chi and Li Wei Wu (2007), "Customer Retention and Cross Buying in the Banking Industry : An Integration Of Service Attributes, Satisfaction and Trust", **Journal of Financial Service Marketing**, Vol. 12, No. 2 p. 132-145.

- Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta. Salemba Empat.
- Singgih Santoso, 2001,. *SPSS Versi 10 Mengolah Data Statistik secara Profesional*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Stanton, J. William. 2003. *Prinsip Pemasaran*, Jilid 1, diterjemahkan oleh Y. Lamarto, Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono, 2005, *Metodologi Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto, 1997, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Supranto, J, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran Perusahaan Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset