## DAFTAR PUSTAKA


Alma, Buchari. (2004). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. CV Alvabeta, Bandung.

Arikunto, Suharsimi. 2002. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.

Azwar, S. 2001. Reliability dan Validitas. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Bramson. 2004. From the marketing mix to relationship marketing: Towards a paradigm shift in marketing. Journal of management decisions. Vol 44 No 3.

Dharmmesta, B. S. (1999). "Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti". Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia. Vol 14 No. 3, h 73-88

Ellena, Frida. 2011. Analisis pengaruh kepercayaan, komitmen, komonikasi dan penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah. Ilmu administrasi dan organisasi. 17 (2) hal. 114-126.

Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariante dengan Program IBM SPSS19. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang.

Griffin, Jill, (2002), Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan, Erlangga, Jakarta

Griffin, Jill. 2005. Customer Loyality: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Jakarta: Erlangga.

Gujarati, Damodar N. 2008. Dasar-dasar Ekonometrika. Edisi ke 3 jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Gujarati, Damodar N. 2010. Dasar-dasar Ekonometrika. Buku 1 Edisi ke 5. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Hasan, Ali. 2009. Edisi Baru Marketing. Yogyakarta: Media pressindo.

Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang. 2002. Metodologi penelitian bisnis untuk akuntansi dan manajemen. Cetakan Ke-2, BPFE, Yogyakarta.

Irwanto. 2002. Psikologi Umum. Jakarta: Prenhallindo.

Kotler, Philip dan armstrong. 2004. Prinsip-prinsip pemasaran. Edisi ke 12 Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi 13. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran. Jilid 1&2. Edisi Milenium. Jakarta:

Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran. Edisi ke 11 Jilid 1. Jakarta: PT Indeks Gramedia.

Kotler, Phillip. 2000. Marketing management. (The Millenium Edition). New Jersey: Prentice-Hall.

Kuncoro, Mudrajad. 2003. Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi. Jakarta: Erlangga.

Laksana, Fajat, 2008, Manajemen Pemasaran Pendekatan Pra & trs, Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta.

Mowen, J. C. & Michael M. 2002. Perilaku Konsumen. Jilid 2. Edisi kelima. Jakarta: Erlangga.

Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L. L Berry. Spring 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer perception of Service Quality. Journal of Retailing, Vol. 64, No. 1, h. 12-40

Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, dan L.L. Berry. Spring 1985. Problems and Strategies in Services Marketing. Journal of Marketing, Vol. 49, h. 33-46.

Peter, J. Paul and Jerry C. Olson. 2000. Consumer Behavior, Perilaku Konsumen dan Strategi pemasaran Terj. Damos Sihombing dan Peter Remy. Jakarta: Erlangga.

Prehalindo.

Sekaran, Uma. 2006. Metodologi Penelitian untuk Bisnis. Jilid 1. Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.

Sergill, G. S. and Bing Li, 2005. "Intenet Banking an empirical investigation of Customers Behaviour For Online Banking in New Zealand". Journal of E-Business, Vol. 5 Issue 1.

Subagio, Hartono, Saputra Robin. 2012. Pengaruh Perceived Service Quality, Perceived Value, Satisfaction dan Image Terhadap Customer Loyalty (Studi Kasus Garuda Indonesia), Jurnal Manajemen Pemasaran, 7 (5): h: 42-52.

Sugiyono. 2007. Metode kuantitatif, kualitatif, R % D. Bandung : CV Alfabeta.

Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: CV Alfabeta.

Suharsimi, Arikunto. 2006. Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek. Jakarta: Rineka Cipta.

Sutrisni. 2010. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Desain Produk, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indosat Im3 Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang". *Skripsi*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Tjahyadi, R. A. 2006. Brand Trust dalam konteks loyalitas merek: Peran karakteristik merek, Karakteristik Perusahaan, dan karakteristik hubungan pelanggan-merek. Jurnal manajemen. Vol 6 No 1. 65-78.

Tjiptono Fandy, Chandra G, 2005. Services Quality Satisfaction. Penerbit Andi Offset, Yogyakarta

Tjiptono, Fandy. 2000. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi

Umar, Husein. 2011. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Jakarta: Raja Wali Pers.

Utami, A. 2004. Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah, Study Kasus di Bank Syariah Mandiri Cabang Surakarta. Jurnal Akuntansi dan Bisnis, Vol. IV, No. 1, Februari 2004 : 48-60.

Wiyono, Gendro. 2011. Merancang penelitian bisnis dengan alat analisis SPSS 17.0 & Smart PLS 2.0. Yogyakarta : Pencetakan STIM YKPN Yogyakarta.