

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian Payne.2007. *The Essence of Service Marketing (Pemasaran Jasa)* .Jakarta: Salemba Empat
- Agus Purwanto, Erwan, dan Dyah Ratih Sulistyastuti (2007), metode penelitian kuantitatif, untuk adminitrasi public, dan masalah – masalah sosial. Yogyakarta : Gaya media Alfabeta
- Asamoah, G. N. (2011). Corporate governance and dividend policy an evidence from Ghana. *Working Paper Series*. Retrieved from <http://ssrn.com/abstract=1845429>.
- Astuti,Endang Dwi.2013.*Perilaku* Konsumtif dalam Membeli Barang. *Jurnal Psikologi*, Vol.1,No.2,2013:146-148.
- Azhar Susanto, 2004. *Sistem Informasi Manajemen*.Bandung: Linggar Jaya.
- Basu Swastha, 2007, *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty Offset, Yogyakarta.
- Bitner, M. J. dan Zeithaml, V. A., 2003, *Service Marketing* (3rd ed.), Tata
- Caruana, A. 2002. Service Loyalty The Effects of Service Quality and The Mediating Role of Customer Satisfaction. *European Journal of Marketing*, 36
- Cronin, J.J dan Taylor, S.A., 1992, “Measuring Service Quality: A Reexamination and
- Damodar N. Gujarati.2007. Dasar-Dasar Ekonometrika. Edisi Ketiga, Hal. 82-104.
- Djaslim Saladin, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Bandung; Linda Karya Extension”, *Journal of Marketing*, July (56):55-68.
- Fandy Tjiptono. 2006. **Manajemen jasa**. edisis pertama. Yogyakarta: Andi
- Fornell, C. (1992) *A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience*. Journal of Marketing, Vol. 56.
- Fritzer, Friedrich. 2004. Financial Market Structure and Economic Growth: A Cross Country Perspective. Monetary Policy and The Economy 2nd Quarter,pp.7287.http://www.oenb.at/en/img/mop_20042_financial_market-tem16-19681.pdf
- Ghozali. Imam 2011. Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 19 (edisi kelima). Semarang : Universitas DiPonegoro.
- Ghozali. Imam 2013. Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS. *Global Quality*. Pustaka Delapratasa, Jakarta.

- Goetsch, David L., Stanley B. Davis, 2000, **The Total Quality Approach to Quality Management**, 3rd ed., New Jersey: Prentice Hall
- Hadi, Sutrisno. 2000. *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- Hakim, Thursan. 2002. *Mengatasi Rasa Tidak Percaya Diri*. Jakarta: Puspa Swara.
- Handoko. T . Hani 2000, “ Manajemen sumber daya manusia” Yogyakarta. BPFE
- Heri Setiawan, Maria Magdalena Minarsih dan Azis Fathoni, (2016), *Journal Of Management*, Volume 2 No.2 Maret 2016
- Hurriyati, Ratih (2005), *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung
- Hurriyati, Ratih. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung:
- Husein Umar. 2009. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Persada Jakarta: Erlangga.
- Jilid 1, dialihbahasakan oleh Benjamin Molan, Jakarta: PT Indeks.
- John C. Mowen, Michael Minor. 2002, *Perilaku Konsumen* (Jilid 1), Edisi Kelima, Erlangga, Jakarta. hal 312
- Kasmir. (2005). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Kotler dan Amstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Edisi 12.
- Kotler, Amstrong. 2007. **Dasar-dasar Pemasaran**. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta : PT.
- Kotler, keller, 2009 , manajemen pemasaran. Jilid 1 edisi 13 jakarta; erlangga.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2012): *Marketing Management*
- Kotler, Philip dan Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Kaller 2009. *Manajemen Pemasaran* Jilid 2
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2008. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1,
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. (2013). *Manajemen Pemasaran*, Jilid Kedua,
- Kotler, Philip.2003. *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- Laily, N. 2016. *Pengaruh Literasi Keuangan terhadap Perilaku Mahasiswa dalam Mengelola Keuangan*. *Journal of Accounting and Business Education*, Vol 1(4).
- Llosa, S., J.L. Chandon and C. Orsingher, 1998. An empirical study of SERVQUAL's dimensionality. *Service Indust. J.*, 18: 16-44.
- Marcel, Davidson, 2003. *Service Quality in Concept and Theory*. Published by American Press, USA. *Marketing*, Vol.27, No 9 McGraw Hill, New Delhi.

- Melysa Elisabeth Pongoh. 2013. *KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KARTU AS*. Jurnal EMBA Vol.1 No.4
- Mullins, orville, larreche dan boyd. 2005. **Marketing Management : A strategic, decision Making approach**. 6th edition. Penerbit Mcgraw-hill. New York city. New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Oliver, Riscrd L, (1997), Satisfaction A Behavioral Perspective On The Consumer. McGraw-Hill Education, Singapore. *on Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty*, European Journal of Penerbit Erlangga. Jakarta. Persada
- Philip khotler, 2005, **Manajemen Pemasaran**, jilid I dan II, PT. Indeks, Jakarta
- Philip Kotler, 2002, Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta Prehallindo
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. dan Berry, L.L . 2008. Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Exxpections, The free Press, New York: NY
- Riduwan. 2004. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Cetakan Pertama. Bandung : Alfabeta.
- Rousan,Al- et al, (2010), “Customer Loyalty and the impacts of service quality : the case of five stars hotel in jordan” Jurnal Human and social sciences.
- Selnes, Fred (1993), *An Examination of the Effect of Product Performance*
- Soelistio, Yuwan. 2016. Pengaruh Persepsi Harga, Promosi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Pembelian Ulang Jasa Paket Pos Indonesia. Skripsi
- Stemvelt, Robert C., 2004. (Diterjemahkan oleh Purwoko) *Perception of Service Quality*. Allyn and Bacon, Massachusetts.
- Sugiyanti, 1999. Strategi Pelayanan Prima. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara RI.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian kuantitatif Kualitatif dan R&D. Cetakan Ke-13. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction* (edisi ketiga) Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, fandy , fandy, 2008, **strategi pemasaran**, edisi 3 Andi:Yogyakarta
- Tjiptono. 2001. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*,
- Wijaya Tony, 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta :PTIndeks

Wijaya, A.S dan Putri, Y.M. 2013. *Keperawatan Medikal Bedah 2, Keperawatan Dewasa Teori dan Contoh Askep*. Yogyakarta : Nuha Medika Yogyakarta: BPFÉ.

Yong, C.Z., Yun, Y.W., Loh, L., 2003. (Diterjemahkan oleh Sutanto). *The Quest for*.