DAFTAR PUSTAKA

Alida Palilati, 2007. *Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Sulawesi Selatan*. Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Haluoleo Kendari, Sulawesi Selatan Email: alyda_palitati@yahoo.com

Aga, M. and Safakli, O. V. 2007 *An Empirical Investigation of Service Quality and Customer Satisfaction in Proffesional Accounting Firms : Evidence From Nort Cyprus*. Journal of Problems and Perspective in Management, Vol. 5 (3), p. 85-98

Basu Swasta, 1996. *Asas-asas marketing*. Yogyakarta. : Liberty

Basu Swasta, dan Irawan. 2003. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty

Bei, L.T. and Chiao,Y.C. 2001. *An integrated Model for Effects of Perceived Product, Perceived Service Quality, Perceived Price Fairness on Consumer Satisfaction and Loyalty*. Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behaviour, Vol.14, p.125-139

Dharmmesta, 1999. *Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia.Vol 14 No.3, pp73-88

Endar Sugiarto. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia

Fandy Tjiptono,. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogjakarta: Penerbit Andi

Fandy Tjiptono, 2000. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset

Fandy Tjiptono,. 2003. *Total Quality Management.* Yogyakarta: Andi

Fandy Tjiptono, 2004. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service.* Yogyakarta: Andi

Freddy Rangkuti,. 2002. *Measuring Customer Satisfaction* (Cetakan Ketiga). Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Ghozali, I., 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Dipenogoro

Howard Barich and Philip Kottler, 1991, *A Framework for Marketing Image Management*, Sloan Management Review,Winter.

Juhana Wijaya, 1999. *Pelayanan Prima.* Bandung: Armico

Nugroho, A. B. 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta : Andi Offset.

Nurmiyati, 2009. *Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Promosi Penjualan terhadap Citra Perusahaan (Studi pada CV Aneka Ilmu Cabang Cirebon*, Program Studi Magister Manajemen, Universitas Diponegoro Semarang, Non Publishing

Malhotra, N. K. 2005. *Riset Pemasaran*. Jilid I. Edisi Keempat. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia

Philip Kotler,. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, implementasi, dan pengendalian Jilid 1*. Jakarta: Prenhallindo

Sofjan Assauri, 2004. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Press

Suharsimi Arikunto, 2003. *Manajemen Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta

Wang, I. and Shieh, C. 2006. *The Relationship Between Service Quality and Customer Service : The Example of CJCU Library*. *Journal of Information and Optimization Sciences*, Vol. 27 (1)