

## DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, Dewi&Rosinta, Febrina.(2010).  
***Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan.*** *Bisnis dan Birokrasi*, 17(2), 114-126. Didapat kembali dari Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi Universitas Indonesia
- Gallifa, Josep & Pere (2007), ***Student Perception of Service Quality in a Multi Campus Education System in Spain.*** Retrieved from Emerald Journals database
- Hoq, Mohammad Z. & Amin, Muslim.(2010). ***The Role of Customer Satisfaction to Enhance Customer Loyalty.*** *Business Management*, 4(12), 2385-2392. Retrieved from African Journal database.
- Indratenaya, Yogie. (2003).  
***Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada Kantor Cabang BRI Kalabahi, Nusa Tenggara Timur).*** Tesis Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang: tidak diterbitkan.
- Kiran, Kaur (2003), ***Service Quality and Customer Satisfaction in Academic Libraries : Perspective From Malaysian University,*** Retrieved from Emerald Journals database
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary. (2008). ***Principles of Management.*** (12<sup>th</sup> ed). New Jersey: Prentice Hall.
- , (2010). ***Principles of Management.*** (13<sup>th</sup> ed). New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin. L. (2009). ***Marketing Management.*** (13<sup>th</sup> ed). Upper Saddle River: Pearson Education, Inc.
- Khadafi, Didi. (2008). ***Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Implikasinya Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BRI Cabang Demak.*** Tesis Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang: tidak diterbitkan.

- McDougall, Gordon H. G. & Levesque, Terrence. (2000). ***Customer Satisfaction with Service: Putting Perceived Value into The Equation.*** Service Marketing, 14(5), 392-410. Retrieved from Emerald Journals database.
- Pakpahan, MelkyFernandus (2007), ***PengukuranKepuasanMahasiswa Program S1 STMB Telkom BandungTahun 2007.*** Skripsi Program StudiManajemenBisnisdanInformatikaInstitutManajemen Telkom
- Putra, Yudha Bagja. (2008). ***Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa dan Penetapan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Hotel Arwana di Jakarta.*** Skripsi Program Studi Manajemen Bisnis Dan Informatika Institut Manajemen Telkom.
- Riduwan & Kuncoro, Engkos A. (2007). ***Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis).*** Bandung: Alfabeta.
- Resnawati,rena. (2006). ***Pengukuran Tingkat Kepuasan Penumpang Sebagai Masukan Untuk Perbaikan Layanan KA ARGO GEDE di daerah Operasi Bandung.*** Skripsi Program Studi Manajemen Bisnis dan Informatika Institut Manajemen Telkom
- Sekaran, Uma, 2006. ***Metodologi Penelitian untuk Bisnis, Edisi Keempat (Research Methods for Business, 4<sup>th</sup> Ed).*** Salemba Empat. Jakarta
- Stratford. (2010). ***Customer Satisfaction Index July 2008.*** Stratford-on-Avon District Council.
- Sugiyono. (2006). ***Statistika untuk Penelitian.*** Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2006). ***Metode Riset Bisnis.*** Yogyakarta: ANDI.
- Sugiyono, Prof.DR, 2009. ***Metode Penelitian Bisnis ( Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D ).*** Alfabeta. Bandung.
- , (2008). ***Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.*** Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2006). ***Statistika untuk Penelitian.*** Bandung: Alfabeta.

- Supranto, Johanes. (2006). ***Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar***. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suliyanto. (2006). ***Metode Riset Bisnis***. Yogyakarta: ANDI.
- Supranto, Johanes. (2006). ***Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar***. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sum, Cheng Y. &Hui, Chi L. (2007).***Salesperson' Service Quality and Customer Loyalty in Fashion Chain Stores***. Fashion Marketing and Management, 13(1), 98-108. Retrieved from Emerald Journals database
- Tjiptono, Fandy. (2007). ***Pemasaran Jasa***. Edisi Pertama, Cetakan Ketiga. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy, 2008. ***Service Marketing***, Yogyakarta, Andi Yogyakarta.
- Umar, Husein. (2005). ***Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen***. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Zeithaml, Valarie. A., Bitner, MaryJ.&Gremler, Dwayne D. (2009).***Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm***. Boston: McGraw Hill.
- Zeithaml, Valarie. A. and Bitner, MaryJ. (2003). ***Services Marketing***. (International ed). Singapore: McGraw Hill.
- Zeithaml, Valarie. A., Bitner, MaryJ.&Gremler, Dwayne D. (2009).***Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm***. Boston: McGraw Hill.
- Zeithaml, Valarie. A. and Bitner, MaryJ. (2003). ***Services Marketing***. (International ed). Singapore: McGraw Hill.
- Zeithaml, Valarie. A., Bitner, MaryJ.&Gremler, Dwayne D. (2009).***Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm***. Boston: McGraw Hill.
- <http://bisnis.vivanews.com/news/read/227227-10-bank-dengan-aset-terbesar-di-indonesia>, diakses 6 juni 2011

<http://www.infobanknews.com/2010/04/hasil-riset-mri-kualitas-pelayanan-prima-perbankan-menurun>)