

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Cet. IX. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi V*. Jakarta: Rineka Cipta.
- B. S. Dharmesta. *Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, Vol. 14, No. 3, (Juni 1999).
- Budiono, Wayan Kosterdan. 2002. *Teori dan Aplikadi Statistika dan Probabilitas Sederhana, Lugas dan Mudah Dimengerti*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Christopher H. Lovelock dan Lauren K. Wrigt. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa; Alih Bahasa Agus Widyantoro, Cetakan Kedua*. Jakarta: PT Indeks.
- Ciptono, Fandu. 2011. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Bayumedia Publishing.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1990. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Dharmayanti, Diah. *Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan sebagai Moderating Variabel terhadap Loyalitas Nasabah*, Jurnal Menejemen Pemasaran Vol.1 No. 1.
- Grriffin, Ricky W. 2002. *Manajemen Jilid 1; Alih Bahasa Gina Gania*. Jakarta: Erlangga.
- Huriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Alih Bahasa Hendra Teguh S.E, Ak., dan Ronny A. Rusli, S.E, Ak. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran: Edisi Kesebelas*. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.

- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Parasuraman, Berry dan Zethalm, “*Perceived Service Quality as a Customer-Based Performance Measure: An Empirical Examination of Organizational Barriers Using an Extended Service Quality Model*”, *Human Resource Management*, Fall 1991, pp. 335-364.
- Pramudyo, Anung. 2012. *Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Intervening*, *JBMA*, Vol. 1.1.
- Pramudyo, Anung. *Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan sebagai Intervening*. *JBMA*. Vol. 1.1. 20012.
- Priyatno, Duwi. 2009. *Lima Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 17*. Yogyakarta: Andi.
- Santoso, Singgih. 2001. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Selnes, Fred. 1993. *An Examination of The Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satidfaction, and Loyalty*. (*European Journal of Marketing*, Vol. 27, No. 9).
- Siregar, Ardy Lutfi. 2003. *Segitiga Fungsional Pengembangan Bank Syariah, Di Dalam Masa Depan Bank Syariah*. Jakarta: Senayan Abadi Publishing.
- Soemitra, Andri. 2010. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Lembaga Kencana.
- Stanton, William J. 1984. *Prinsip Pemasaran*, Jilid Ke-1, Alih Bahasa Yohanes Lamarto. Jakarta: Erlangga.
- Sugiono. 2008. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Surakhmad, Winarno. 1982. *Pengantar Peneliti Ilmiah: Dasar, Metode, Dan Teknik*. Bandung: Tarsito.
- Tjiptono, Fandy. 2003. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husain. 2003. *Studi Kelayakan Bisnis cet. 3*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.