

DAFTAR PUSTAKA

- Burce, Edward. Rogers, Hudson. Underwood, James. 1995. *Exploring Servperf: an Empirical Investigation On The Importance-Performance, Service Quality Relationship In The Uniform Rental Industy*. University Of Southwestern Louisiana.
- Dharmayanti, Diah. 2006. *Analisis Dampak Service Performance Dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya)*. Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 1, No. 1, April 2006: 35-43.
- Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS, Edisi Ketiga*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Jogianto, 2004. *Metode Penelitian Bisnis. Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman*, BPFE, Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Nugroho, Rdityo. 2011. *Analisis Service Performance Dan Kepuasan Nasabah Sebagai Moderating Variabel Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Di Indonesia (Studi Pada Nasabah Sekitar Kota Surakarta)*. Fakultas Ekonomi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Palilati, Alida. 2004. *Pengaruh Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Wilayah Etnik Bugis*. Jurnal Analisis, Volume 1, Nomor 2, Maret 2004.
- Palilati, Alida. 2007. *Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Sulawesi Selatan*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 9, No. 1, Maret 2007: 73-81.
- Pratiwi, Dinar Ika. 2010. *Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Flash Unlimited Di Semarang*. Skripsi. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Sudjana. 1996. *Metode Statistik*. Penerbit Tarsito. Bandung.
- Sugiyono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV ALFABETA.

Tjiptono, Fandy. 2007. *“Kualitas Jasa dan Customer Value” dan “Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan dan Customer Relationship”*. Dalam *Pemasaran Jasa*. Jawa Timur: Bantumedia Publishing.

Umar, Husein. 2002. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.

