

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Azwar, Syaifudin, 1992, *Reliabilitas dan Validitas*, Sigma, Jakarta.
- Ferdinand, Augusty, Dr. MBA, 2002, *Structural Equation Model Dalam Penelitian Manajemen*, Edisi 2, BP. Undip.
- Gazpersz, Vincent, 2002, *Total Quality Management*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hair, JR., Anderson, Tatham dan Black, 1995, *Multivariate Data Analysis*, 4 Edition, Prentice Hall, Englewood Cliffs, New Jersey.
- Kotler, Philip, 1997, *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Control*, 9 Edition, Prentice Hall, Upper Saddle River, New York.
- Lovelock, Christopher, 1991, *Service Marketing*, Prentice Hall, Englewood Cliffs, New York.
- Rangkuti, Freddy, 2003, *Measuring Customer Satisfaction*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Santoso, Singgih dan Tjiptono, Fandy, 2001, *Riset Pemasaran : Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Singarimbun, Masri dan Efendi, Sofian, 1989, *Metode Penelitian Survei*, Edisi Revisi, PT.Pustaka LP3ES Indonesia, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 1995, *Strategi Pemasaran*, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 1996, *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia, 2001, *Total Quality Management*, Edisi Revisi, Andi, Yogyakarta.
- Umar, Husein, 2003, *Metode Riset Perilaku Konsumen*, Ghalia Indonesia.

B. PUBLIKASI

- Andreassen, Tor Wallin, 1994. *Satisfaction, Loyalty and Reputation as Indicators of Customer Orientation in The Public Sector*. International Journal of Public Sector Management, Vol.7 No.2
- Bahia, Kamilia, and Nantel, Jacques, 2000. *A Reliable and valid Measurement Scale for The Perceived Service Quality of Bank*. The International of Bank Marketing, Vol.18, Iss.2
- Bloemer, J., Ruyter, K., and Peeters, P., 1998. *Investigating Drivers of Bank Loyalty: The Complex Relationship Between Image, Service Quality and Satisfaction*. The International Journal of Bank Marketing, Vol.16, Iss.7
- Selnes, Fred, 1993. *An Examination of The Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty*. European Journal of Marketing, Vol.27 No.9
- Soetjipto, Budi W, 1997. *Service Quality : Alternatif Pendekatan dan Berbagai Persoalan di Indonesia*. Usahawan No.01 Tahun XXVI / Januari
- Sulistyo, Heru, 1999. *Hubungan Antara Kualitas dan Kepuasan Pelanggan dalam Pembentukan Intensi Pembelian Konsumen*. Jurnal Bisnis Strategi, Vol.4 / Tahun II / Desember
- Suryanto, Sugiyanto, dan Sugiarti, 2002. *Analisis Faktor-faktor Pembentuk Persepsi Kualitas Layanan untuk Menciptakan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah*. Jurnal Bisnis Strategi, Vol.9 / Tahun VII / Juli
- Wilfridus dan Aviliani, 1997. *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*. Usahawan No.5 Tahun XXVI / Mei

