

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifah, Umi., dan Mardalis Ahmad. (2013). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan". *Ekonomi Manajemen Sumber Daya*. Vol. 14. No. 1.
- Bei, Lien-Ti., dan Chiao, Yu-Ching. (2001). "An Integrated Model For The Effectsof Perceived Product, Perceived Service Quality and Perceived Price Fairness on Consumer Satisfaction and Loyalty" *The Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, Vol. 14.
- Bachriansyah, Rizky Amalina. (2011). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Daya Tarik Iklan, dan Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Produk Ponsel Nokia (Studi Kasus Pada Masyarakat di kota Semarang)*. Skripsi Sarjana pada FE UNDIP Semarang: Tidak diterbitkan.
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gronroos, C. (2001). The Perceived Service Quality Concept. *Managing Service Quality*. Vol. 3. No. 11.
- Heruwasto, I. (2013). "Loyalitas Pelanggan dan Hubungan dengan Kepuasan: Typologi, Strategi, Pengukuran, Penelitian Mendatang". *Journal Manajemen Usahawan Indonesia*. Vol. 42. No. 2.
- Irawan, Handi. (2004). *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Jakarta, Penerbit Erlangga.
- Ishak, Asmai., dan Luthfi, Zhafiri. (2011). "Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas: Studi Tentang Peran Mediasi Switching Cost". *Journal Siasat Bisnis*. Vol. 15. No. 1.
- Kinney, Kukar-Monika., Lan Xia dan Kent B, Monroe. (2007). "Consumers Perceptions of The Fairness of Price – Matching Refund Policies". *Journal of Retailing*. Vol. 83. No. 3.
- Kotler, Philip., dan Armstrong, Garry. (1996). *Dasar – dasar Pemasaran: Principles of Marketing 7e*. Jakarta. Prenhallindo.

- Kotler, Philip., dan Susanto, A.B. (2000). *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta, Salemba Empat.
- Lee, Ming Chang., dan Hwan, Ing San. (2005). "Relationships among Service Quality, Customer Satisfaction and Profitability in The Taiwanese Banking Industry": *The Internasional Journal of Management*, Vol. 22, No. 4.
- Merima, et. al. (2010). An Integrated Model of Price, Service Quality, Satisfaction and Loyalty: an Empirical Reseach in The Banking Sector of Bosnia and Herzegovina. *Journal Ekonomska Istrazivanja*. Vol. 23. No. 4.
- Putra, I Wayan. (2013). "Th Effect of Quality and Service Velue on Customer Loyalty: a Study on The Customers of Commercial Bank in Malang City". *Interdisciplinary Hournal of Contemporary Research in Business*. Vol. 5. No. 5.
- Rizan, Mohammad., dan Arrasyid, Harun. (2008). "Analisis Asosiasi Merek, Nilai Produk dan Kualitas Pelayanan, serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Sepeda Motor di Bekasi". *Journal Siasat Bisnis*. Vol. 12. No. 2.
- Sugiyono. (2009). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung, Penerbit Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Wahyuni, Reni., dan Sumiyarto. (2012). "Analisis Pengaruh Service Quality, Perceived Velue, Satisfaction, dan Involvement terhadap Behavioral Intentions Penumpang. Studi Kasus: Transjakarta Busway". *Journal Manajemen Usahawan Indonesia*. Vol. 41. No. 3.
- Zeithaml, (1996). "Service Marketing": *Journal of Marketing*. Vol 3. No 22