

DAFTAR PUSTAKA

- Aker, David , 1997. *Ekuitas Merek. Edisi Indonesia*. Mitra Utama, Jakarta.
- Atalik,O., & Arslan, M. 2009. *A study of Determine Effects of Customer value on Customer Loyalty in Airline Companies operating : Case of Turkish Air Traveler. International Journal of Business and Management*. <http://dx.doi.org>.
- Andri, Dyah Megasari . 2009. *Asing Lebih Optimis akan Asuransi Indonesia Dibanding Lokal*. (<http://www.kontanonline.com>)
- Buchari, Alma, 2009. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Cetakan kedelapan, Bandung:Alfabeta.
- Bloemer Josse, Ruyter De Ko, petters Pascal, 1999, Investigating Driver of Bank loyalty, the CompanyRelationship Between Image, Service Quality and Satisfaction, *InternasionalJournal of Bank Marketing*, vol.16, pp. 311-329.
- Dinda, M. 2010. *Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan Dan Kedekatan Emosional Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BRI Cabang Pattimura Semarang)*. Skripsi. Universitas Diponegoro.
- Fornell, C., et al. 2001. "The American Customer Satisfaction Index:Nature, Purpose, and Findings", *Journal of Marketing*, Vol. 60, No4 (October), PP. 7 – 18.
- Griffin, Jill, 1997. *Customer Loyalty : How to Earn It, How to Keep It*. Lexington Books, New York USA.
- I.Wayan, Siwantara. 2011. *Pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan serta kinerja Costomer Relationship Management (studi pada Halo Corporate PT. Telkomsel Bali)*. . *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, Vol. 7, No. 3, November 2011.
- Hill, Julie (1996) "Keeping customers loyal at Liverpool Victoria Friendly Society", *Managing Service Quality*, Vol. 6 Iss: 4, pp.27 - 31
- Kasali. Reinald. (2001). *Change Management*. PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Kotler, Philip, 2009. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip dan Amstong, Gary, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Alih bahasa : Bob Sabran, M.M., Edisi 12, Jakarta : Penerbit Erlangga..
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran* (Edisi Kesebelas), PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Kotler, Philip, Keller. 2006, *Manajemen Pemasaran* (Edisi Kedua belas), PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Lovelock, Christopher, 2004, *Service Marketing and Management*, New Jersey: Prentice Hall.
- Mc. Daniel, Carl. 2001. *Pemasaran*, Buku Satu, Edisi Pertama, Jakarta. Salemba Empat.
- Mital, Vicas and Kamakura A. Wagner, 2001. *Satisfaction, Repurchase intent, And Repurchase Behavior : investigation the moderating Effect of Customer Characteristics*, Journal of Marketing Research, Vol. XXXVIII (February, 2001)
- Nazir, Moh. 1999. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Oliver, R.L. 2002. *Satisfaction : A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York : Mc Graw – Hill, inc.
- Purwadi, B. 2000. *Riset Pemasaran Implementasi Dalam Bauran Pemasaran*. Penerbit PT. Grafindo, Jakarta.
- Rangkuti, Freddy. 2009. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Erlangga, Jakarta.
- Santoso, Singgih. 2004. *SPSS Statistika Multivariat*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.

- Sekaran, Uma. 2003. *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*, Third Edition, Joh Willey & Sons, Inc. New York.
- Stanton, William J, 2002. *Fundamentals of Marketing*, 10th Edition, Singapore:
Mc Graw-Hill International.
- Sudjana. 2002. *Metode Statistika*, Edisi ke-6. Tarsito Bandung.
- Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian Bisnis*, CV. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan ke-15, CV. Alfabeta, Bandung
- Sumarwan. 2010. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor : Penerbit Ghalia Indonesia.
- Supranto.J, M.A. 2007. *Ekonometri*, buku satu, Ghalia Indonesia.
- Syamsuddin R, 2002. *Pengaruh Persepsi tentang Kualitas Jasa Pendidikan Tinggi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa : Studi pada Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Panca Bhakti Palu*, Tesis, PPs Unair, Surabaya.
- Tjiptono, Fandy, 2008, *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, Andi Offset, Yogyakarta.
- Wijaya, Tony, 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta : PT Indeks.
- Woodruff. R.B. 2004. *Customer Value : The Next for Competitive Advantage*.
Journal of the Academy of marketing science. Vol. 25. No. 2. Pp. 139-53.
- Zeithaml, Valerie A and Marry Jo. Bitner, 2008. *Services Marketing*, Mc Grow Hill Companies,inc.