DAFTAR PUSTAKA

Alma, Buchari. 2011. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Alfabeta. Bandung

Bei, Lien T. And Chiao, Yu-Ching. 2001. An integrated model for the effects of perceived product, perceived service quality, and oerceived price fairness on customer satisfaction and loyalty. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behaviour*. Vol 14; p. 125-141.

Crosby, Philip .1996. *Quality is still free: Making Quality Certain in Uncertain Times*. McGraw-Hill.

Foster, B. 2008. *Manajemen Ritel*. Alfabeta. Bandung.

Kasmir. 2005. Etika Customer Service, Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Karundeng, Feibe Permatasari. 2013. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Rumah Makan Sharon Wanea Manado. *Jurnal EMBA*. Vol 1 No 3

Kotler, P. And Keller, K. 2012. *Marketing Management 14 Edition*. Prentice Hall. Upper Sadle River.New Jersey.

Kotler, P. And Armstrong, G. 2014. Principles of Marketing 15 Edition. Pearson. Edinburgh Gate.

Garvin, David. 1994. *Kualitas Produk: Alat Strategi yang Penting*, Jakarta: Free Press

Griffin, Jill. 2003. Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan, Erlangga, Jakarta

Hidayat, Rachmad. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Vol 11 No 1.

Handayani, Susi. 2010. Customer Relationship Management (CRM) untuk Mencapai Cusromer Loyalty. *Jurnal Ekonomi Arthavidya*. Tahun 11 No 2

Kresnamurti, Agung, dan Putri, Ariani. 2012. Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen pada Produk Oli Federal di Wilayah Jakarta Timur. *Jurnal Econo Sains.* Vol 10 No 1.

Lovelock, Christopher, dan Lauren Wright. 2005. Manajemen Pemasaran Jasa. PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.

Lupiyoadi, Hamdani. 2006. Manajemen *Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit salemba Empat.

Markoni. 2011. Pengaruh Dimensi Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan. Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis. Edisi ke 6, November 2011.

Mosahab, Rahim. 2010. Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation. *International Business Research.* Vol 3 No 4.

Narimawati, Umi. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif : Teori dan Aplikasi*, UNIKOM, Bandung

Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*, Jakarta: Ghalia Indonesia

Pinontoan, Wulan. 2013. Pengaruh E-Banking, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Mandiri cabang Manado. *Jurnal EMBA.* Vol 1 No 4.

Pongoh, Melysa. 2013. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu AS Telkomsel di Kota Manado. Jurnal EMBA. Vol 1 No 4.

Rutoto, Sabar. 2007. *Pengantar Metodologi Penelitian*. FKIP. Universitas Muria Kudus

Sudjana, 2000. *Metode Statistika*, Tarsito, Bandung

Sugiyono, 2002. *Statistik Untuk Penelitian*, Bandung: CV ALFABETA

Tjiptono, F. dan G. Chandra . 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Andi. Yogyakarta

Umar, Husein. 2004. *Manajemen Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, PT. Gramedia Pusaka: Jakarta.

Weenas, Jackson. Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta. Jurnal EMBA. Vol 1 No 4.

Zeithaml, V. A. & Parasuraman, A. & Malhotra 2002. *E-S-QUAL A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality*. New York: Free Press

http://www.amsreview.org/articles/carrillat05-2004.pdf, diakses pada tanggal 28 Oktober 2013

(http://www.bi.go.id/id/statistik/perbankan/indonesia/Pages/spi_1013.aspx, diakses pada tanggal 19 April 2014