

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Rasyid Harun, 1995. *Teknik Penarikan sampel dan penyusunan skala*, Program paska sarjana, UNPAD. Bandung.
- Bahri Mediana Dinda Monika. 2010. Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Kedekatan Emosional terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada Bank BRI Cabang Patimura Semarang), Universitas Diponegoro, Semarang.
- Engel, Black Well, Minard. 1994. *Perilaku Konsumen*. Jilid I Edisi Keenam, Binapura Aksara, Jakarta.
- Hutasuhut, Saidun. 2006. Analisis Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Jasa Titipan Kilat PT.Rogers Karya Gelar Medan). *Jurnal Market* Vol. 4 No.1 Januari: 97-108.
- Juzan, Tri Hartanto. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PD.BPR Bank Jogja karta). Magister Manajemen. Universitas Darma Agung. Jogjakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Indeks. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Susanto, 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, Philip, 2003. *Brand Management Studi Pengantar*. Harvarindo. Jakarta.
- Kotler, Philip, 1993. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Erlangga, Jakarta.
- Lubis, Wardani Nurul. 2006. Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT.(PERSERO) Wilayah II Sumut. *Jurnal Manajemen* Vol.V, No.1 Januari: 88-102.
- Masnuatul, Khoiriyah. 2010. Analisis Pelayanan Perum Penggadaian Syariah terhadap Loyalitas Konsumen (Studi kasus pada Penggadaian Syariah Di Cabang Malang). UIN Maulana Malik Ibrahim, Malang.
- Mulia, Nasution. 1998. *Ekonomi Moneter, Uang dan Bank*. Djambatan, Jakarta.
- Mursid, M, 2000. *Manajemen Pemasaran*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Neil M. Ford, Orville C Walker, Jr., Gilbert A. Churchill, Jr., and Steven W, Harthly, "selecting Successful Salesperson: A Meta-Analysis of Biographical and Psychological Selection Criteria," in *Review of marketing* 1987, ed. Michael J. Houston (Chicago: American Marketing Association, 1987)

- Rangkuti, Freddy, 1997. *Riset Pemasaran*, Cetakan Pertama. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Samsuri. 1998. Analisis Minat Konsumen dalam membeli Rumah KPR-BTN di Banyuwangi. Tesis: Air Langga. Surabaya.
- Siahaan, H. Victor. 2006. Tinjauan Konseptual dan Pengukuran Biaya Kualitas. *Jurnal Market* Vol. 4 No.1 Januari: 1-9.
- Suardi. 2000. Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Keputusan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kodya Bandung. Tesis Universitas. Padjajaran. Bandung.
- Subana & Sudrajat, 2000, *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*. Pustaka Setia. Bandung
- Suliyanto. 2005. *Metode Riset Bisnis*. Andi. Yogyakarta.
- Umar, Husein, 2000. *Riset Pamasaran, dan Perilaku Konsumen*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

UNIVERSITAS NEGERI
PADJARAN
UNIMED

THE
Character Building
UNIVERSITY