

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, MT, 2006. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan. Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan agar Memuaskan Pelanggan*. Bayumedia Publishing. Malang.
- Dharmayanti, Diah, 2006. *Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variabel terhadap Loyalitas Nasabah*. Jurnal Manajemen Pemasaran Vol. 1. Universitas Kristen Petra. Surabaya.
- Griffin, Jill, 2002. *Customer Loyalty : How to Earn It, how to Keep It*. Simon and Chuster, Inc. New York.
- Guiltinan, Paul, & Madden, 1997. *Marketing Management Strategies & Programs. 6th Edition* The Mc Graw-Hill Companies, Inc. USA
- Hasan, Ali, 2008. *Marketing*. Medpress (Anggota IKAPI). Yogyakarta.
- Hurriyati, Ratih, 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen Fokus pada Konsumen Kartu Kredit Perbankan*. Alfabeta, Bandung.
- Irawan, Handi, 2007. *Citra Merek*. Bisnis.com.
- Kartajaya, Hermawan, 2003. *Siasat Memenangkan Persaingan Global*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kartikasari, Desi, 2006. *Studi Kasus Pemilihan Merek Restoran Fast Food Franchise Luar Negeri oleh Konsumen Bandung*. Tesis ITB Bandung.
- Keller, Kevin Lane, 2003. *Strategic Brand Management: Building, Measuring, and Managing Brand Equity 2nd Edition*. Pearson Education, Inc. New Jersey US.