

## 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. 6<sup>th</sup> 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 2<sup>nd</sup> Edition*. Pearson Education, Inc. New Jersey US.

- Kotler & Armstrong, 2003. *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi kesembilan. Jilid I. PT Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Kotler, Philip & Susanto, AB, 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia. Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Buku dua. Salemba Empat (PT Salemba Emban Patria). Jakarta.
- Kotler, Philip, 2003. *Marketing Management*. Prentice Hall Pearson Education. New Jersey.
- Lestari, A.H, 2008. *Buka Cabang NISP Investasi, Rp. 51 M*. www.Okezone.com.
- Lovelock, Christopher & Lauren K W, 1999. *Principles of Service Marketing and Management*. Prentice –Hall, Inc. New Jersey.
- Lupiyoadi, Rambat & Hamdani, A, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Salemba Empat. Jakarta.
- Mulyono, Sri, 2005. *Statistik untuk Ekonomi dan Bisnis Edisi Ketiga*. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Jakarta.
- Musanto, Trisno, 2004. *Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan : Studi Kasus pada CV Sarana Media Advertising Surabaya*. Jurnal Manajemen & Kewirausahaan Vol. 6 Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra.
- Nachrowi, Nachrowi Djalal dan Usman, Hardius, 2006. *Pendekatan Populer dan Praktis Ekonometrika untuk Analisis Ekonomi dan Keuangan*. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Jakarta.
- Ndaumanu, AAY, 2009. *Peranan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Jenis Kendaraan Toyota Kijang di Kupang Propinsi Nusa Tenggara Timur*. Skripsi Unitomo Surabaya.
- NN, 2008. *Sejarah Singkat*. www.ocbcnisp.com. Jakarta.

- Puspito, Harry, 2005. *Bagaimana Citra-citra Bank-bank Besar Berubah?* Infobanknews.com.
- Palilati, Alida, 2007. *Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Sulawesi Selatan*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Vol 9 Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra.
- Rangkuti, Freddy, 2003. *Measuring Customer Satisfaction : Gaining Customer Relationship Strategy Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Rismiati, Catur E & Suratno, Ignatius Bondan, 2001. *Pemasaran Barang & Jasa*. Kanisius. Yogyakarta.
- Sekaran, Uma, 2003. *Research Method for Business A Skill Building Approach*. John Wiley & Sons, Inc. USA.
- Santoso, Singgih, 2008. *Panduan Lengkap Menguasai SPSS 16*. Elex Media Computindo. Jakarta.
- Sugiyono, Dr, 2000. *Metode Penelitian*. CV Alfabeta. Bandung.
- Tim Dosen, 2007. *Pedoman Penyusunan Tesis*. Program Pasca Sarjana Universitas Indonusa Esa Unggul. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 1997. *Strategi Pemasaran*. Penerbit ANDI. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra, 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Penerbit ANDI. Yogyakarta.
- Triono, Agus, 2008. *Analisis Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan. Studi Kasus Pengguna OBH Combi pada Masyarakat Bogor*. Skripsi Perguruan Tinggi Kesatuan Bogor.

Umar, Husein, 2003. *Metode Riset Bisnis*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Umar, Husein, 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Usmara, Usi, 2008. *Pemikiran Kreatif Pemasaran*. Amara Books. Yogyakarta.

Uyungs, 2008. *Citra Merek: Nivea itu Lembut dan Biru*. Wordpress.com.

Yana, Donny, 2009. *Tesis: Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan pada PT Masterwood Indonesia*. Universitas Indonusa Esa Unggul. Jakarta

Zeithaml & Bitner, 2000. *Service Marketing “Integrating Customer Focus Across the Firm” 2<sup>nd</sup> Edition*. McGraw-Hill Companies, Inc. USA.

## KUISIONER

Beri tanda “√” pada kotak yang telah disediakan untuk jawaban :

- 1 = sangat tidak setuju
- 2 = tidak setuju
- 3 = ragu-ragu
- 4 = setuju
- 5 = sangat setuju

### Citra Merek

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
1.	Saya sadar akan manfaat memiliki rekening tabungan di Bank ABCD					
2.	Saya percaya pada Bank ABCD dan menggunakan rekening tabungan Bank ABCD untuk menabung					
3.	Saya selalu ingin tahu & tertarik akan produk-produk layanan Bank ABCD					
4.	Saya memiliki keeratan emosi dengan Bank ABCD, dan merasa sesuai dengan kelompok sosial saya sebagai Mahasiswa					
5.	Saya merasa menjadi nasabah Bank ABCD adalah sesuai dengan budaya saya sebagai Mahasiswa					
6.	Saya merasa menjadi nasabah Bank ABCD adalah sesuai dengan kepribadian saya sebagai Mahasiswa					
7.	Saya merasa menjadi nasabah Bank ABCD adalah sesuai dengan <i>image</i> saya sebagai Mahasiswa					

### Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
1.	Saya merasa Bank ABCD selalu menepati janji untuk menyelesaikan suatu layanan perbankan dalam waktu yang telah ditentukan.					
2.	Saya merasa Bank ABCD selalu menaruh perhatian yang tulus untuk memecahkan masalah yang dihadapi oleh nasabahnya.					
3.	Saya merasa Bank ABCD selalu menyediakan jasa layanan perbankan tepat pada waktu yang dijanjikan.					
4.	Saya merasa Bank ABCD selalu bersedia membantu nasabah					
5.	Saya merasa perilaku karyawan Bank ABCD dapat dipercaya.					
6.	Saya merasa karyawan Bank ABCD selalu bersikap sopan kepada nasabahnya.					
7.	Saya merasa karyawan Bank ABCD akan selalu tahu menjawab pertanyaan nasabah seputar kegiatan pelayanan Bank					