

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, A. D., 2000, *Managing Brand Equity : Capitalizing onThe Value of A Brand Name*, The Free Press, New York.
- Anonim, *Hasil Survai Loyalitas Pemilik Kartu Kredit*, Survey One, 2006.
- Anonim, *Trend Tuntutan Nasabah dan Analisis Pasar BCA Card*, AC Nielson, 2006.
- Anonim, www. [http:// batam cor.co.id](http://batam.cor.co.id), makalah, 2007.
- Anonim, www. [http:// Peluang Kartu Kredit](http://PeluangKartuKredit), Irawan. S, Makalah, 2008.
- Arrasyid, H., 2007, *Pengaruh Asosiasi Merek, Nilai Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Sepeda Motor di Bekasi*, Magister Management Universitas Indonusa Esa Unggul, Jakarta.
- Assauri, S., 2001, *Bauran Pemasaran*, Erlangga, Jakarta.
- Bhote, R. K., 1996, *Beyond Costumer Satisfaction to Customer Loyalti*, AMA Management Briefing, New York.
- Chief Executive Officer, 2007, *Laporan Tahunan BCA*, PT. Bank Central Asia, Tbk., Jakarta.
- Durianto, Sugiarto & Sitinjak, 2001, *Membangun Brand*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Elistia, 2007, *Pengaruh Citra Toko, Private Brand, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Supermarket*, Magister Management Universitas Indonusa Esa Unggul, Jakarta.
- Goldhaber, G., 2002, *Organizational Communication*, sixth edition - McGraw Hill, USA.
- Gozali, I., 2003, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS* , Badan penerbit Universitas diponegoro, Yogyakarta.
- Handayaniingrat, S., 2001, *Sistem Pengendalian Manajenem: Suatu Pendekatan Praktis*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

- Hendra, M., 2005, *Pengaruh Citra Gerai dan Sikap terhadap Gerai pada Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, Magister Management Universitas Indonesia, Depok.
- Irawan, H. D., 2003, *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA*, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Jacobalis, 2001, *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan*, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P., & Armstrong, 2000, *Marketing Management, Analysis, Planning, Implementation, and Control*, The Millennium Edition, Prentice Hall International, Inc.
- Kotler, P., 2002, *Marketing Management*, The Millennium Edition, Prentice Hall International, Inc, USA.
- \_\_\_\_\_, 2001, *Marketing Management, Analysis, Planning, Implementation, and Control*, 10<sup>th</sup> . ed, Prentice-Hall International, USA.
- Lovelock, C., 2000, *Pelayanan Jasa*, Erlangga, Jakarta.
- Moenir, A. S, 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Nirwana, 2004, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jasa*, Dioma, Malang.
- Parasuraman, Zeithamal dan Berry, 1985, *Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality* : Implications for Further Research. *Journal of Marketing*. Vol. 58.
- Poerwodarminto, 2000, *Bisnis Panduan Bagi Praktisi dan Akademi*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Program Pasca Sarjana, 2007, *Pedoman Penyusunan Tesis*, Universitas Indonusa Esa Unggul, Jakarta.
- Rangkuti, Fredy, 2002, *The Power of Brand : Teknik Mengelola Brand Equity dan Strategi Pengembangan Merek Serta Analisis Kasus dengan SPSS*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Stanton, J. W., 2000, *Prinsip Pemasaran*, Edisi VIII, Erlangga, Jakarta.

- Suryanto, 2003, *Efektivitas Media Promosi*, Grafindo Persada, Jakarta.
- Supranto, J., 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Santoso, A.B., dan Wijanarko, 2004, *Membangun Brand yang Legendaris*, Mizan Media Utama, Jakarta.
- Suparmoko, M., 2002, *Metode Penelitian Praktis : Untuk ilmu-ilmu Sosial dan Ekonomi*, cetakan keempat, BPFE, Yogyakarta.
- Simamora, B., 2002, *Aura Merek, Tujuh Langkah Membangun Merek yang Kuat*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Susanto, A.B., 2001, *Gerbang Pemasaran*, Gramedia, Jakarta
- Swastha, B., 2001, *Azas-Azas Marketing*, Liberty , Yogyakarta.
- Tjiptono, F., 2003, *Service, Quality & Satisfaction*, Andi, Yogyakarta.
- Utari, D., 2005, *Pengaruh Citra Toko terhadap Kepuasan dan Loyalitas yang dihubungkan melalui Trust and Comitment Studi kasus toko buku Gramedia*, Magister Management Universitas Indonesia, Depok.
- Zeithaml, Valerie A., Leonard, L. B., and Marry, J.B., 2001, *Service Marketing*, McGraw Hill Companies, New York.