

DAFTAR PUSTAKA

- Anton Luvi Siahaan, 2012, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas nasabah Tabungan Britama pada PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Sidikalang*, Program Studi Ilmu Manajemen Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Dyah Ayu Anisha Pradipta, 2012, *Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Oli Pelumnas PT. Pertamina (Persero) Enduro 4T di Makasar*, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasaudin Makasar
- Ellys Cornelia S, Nancy Veronica S, Endo Wijaya Kertika, dan Thomas S Kaihatu, *Jurnal : Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Laundry 5Asec Surabaya*, Fakultas Ekonomi Program Manajemen Perhotelan Universitas Kristen Petra, Surabaya
- Kotler, Amstrong, 2003, *Dasar-Dasar Pemasaran*, edisi kesembilan, PT. Indeks,
- Kotler, Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran*, edisi keduabelas, PT. Indeks.
- Lupiyoadi, A. Hamdani, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, edisi kedua, Salemba Empat, Depok
- Moh. Djupri Dapi, Ch. Kojo, WP. Pesot, V.V. Rantung, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Manado*, www.google.com/pascasarjanaunsrat, diakses pada tanggal 18 mei 2013
- Muhammad Asrori Ardiansyah, *Pengertian Pelayanan*, www.majalahpendidikan.com, diakses pada tanggal 8 juni 2013.
- Muhamad Wildan Adiwijaya, 2011, *Jurnal Manajemen Ekonomi, Pengaruh Jaminan Kualitas dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT.BJB Cabang Tasikmalaya*.
- Nisrul Irawati, Rina Primadha, *Jurnal : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Brand Image Pada Unit Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam RSUD. DR. Piringadi di Medan*, Fakultas Ekonomi Universitas Sumatra Utara

Nurklis, 2000, *Metode Penelitian*, Jakarta.

Priyanto, 2009, *SPSS Untuk Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariant*, Gava Media, Yogyakarta.

Rizki Nurafdal Mustikarillah, Skripsi : *Pengaruh Brand Image Terhadap Pengambilan Keputusan Pembelian Mobil Toyota Rush Pada PT. Hadji Kalla di Makasar*, Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Hasanudin, Makasar.

Sugiono, 2012, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta.

Ujang Sumarwan, 2011, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*, edisi kedua, Ghalia Indonesia, Bogor

Vivi Diana, 2011, *Analisis Pengaruh Brand Image dan Service Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pasien Low Back pain di RSPI Pada Departement Fisioterapi*, Fakultas Ekonomi Jurusan Komunikasi Pemasaran, Universitas Bina Nusantara, Jakarta