

DAFTAR PUSTAKA

- Adhikarini (2003) *Analisa Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Koperasi Serba Usaha Makmur Lestari Surakarta*. Skripsi : UNS
- Dharmayanti, Diah (2006) Analisis Dampak Service Performance Terhadap Kepuasan Sebagai Moderating Variabel Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen Pemasaran Vol. 3*
- Durianto, Nuke, Suryandari & Tanding Retno. (2005) Pengaruh Atribut Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen (Survai pada pedagang kaki lima di Jl. Ir. Sutami, Jebres, Surakarta). *Jurnal Fokus Manajerial. Vol.3 No.2*
- Giffin, K., (2003) The Contribution of Studies of Source Credibility to a Theory of Interpersonal Trust in the Communication Process. *Psychological Bulletin, Vol. 68, No. 2*
- Jaka, Atmaja. (2010) *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas pda Bank BJB*. Skripsi. Jakarta : Akom BSI.
- Karsono (2008) *Pemikiran-Pemikiran dalam Pembangunan Kesejahteraan Sosial*. Jakarta: Lembaga Penerbit FE-UI.
- Kuncoro, Mudrajad. 2001, *Metode Kuantitatif : Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*: UUP AMP YKPN Yogyakarta.
- Parasuraman,A., Zeithaml,V.A and Berry, L.L (1998), *SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, Journal of Retailing, Vol.4(1)*. Rangkuti, Freddy. 2004. *The Power of Brand*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Setyawati Indah. 2009. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan pasien Terhadap Words of Mouth* (studi pada pasien rawat jalan RS. Bhakti Wira Tamtama Semarang)
- Sondakh, Conny (2014) Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah dan loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen. Vol 3*
- Sugiharto, Yohanes 2007. *Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas*. Majalah Usahawan Vol XVII.