

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Subagyo. (2010). *Marketing in Business, Studi Kasus UMK & LKM*. Edisi pertama. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Akdom dan Riduan. (2007). *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistik*. Cetakan kedua. Bandung : Alfabeta.
- Ali, Hasan. (2008). *Marketing*. Cetakan pertama. Yogyakarta: MedPress.
- Andi, Krismanto. (2009). *Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Semarang Pattimura)*. Tesis Universitas Diponegoro Semarang
- Barata, Atep Adya. (2006). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Cetakan ketiga, Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Fandy, Tjiptono. (2005). *Pemasaran Jasa*. Edisi pertama. Malang: Bayu Media.
- Ferdinand, Augusty. (2006). *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*. Edisi keempat. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gisha, Navitasari. (2011). *Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Loyalitas Nasabah Studi Kasus di Bank Jateng Cabang Koordinator Semarang*. Tesis Universitas Diponegoro
- Hasibuan, Malayu. (2008). *Dasar-Dasar Perbankan*. Cetakan ketiga. Jakarta: Bumi Aksara.
- Husain, Umar. (2003). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Cetakan ketiga. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Kasali, Rhenald. (2005). *Membidik Pasar Indonesia (Segmentasi, Targeting, Positioning)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Edisi pertama. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- . (2008) *Manajemen Perbankan*. Edisi revisi. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Edisi ketiga belas. Jakarta: Indeks.
- Lamb, W. Charles, dan Joseph F. Hair, dan Carl Mc Daniel. (2001). *Pemasaran*. Edisi pertama, Jakarta : Salemba Empat
- Lopiyoadi Rambat. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Sumarwan, Ujang. (2003). *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- . *Undang-Undang Perbankan*. (1998). Cetakan kedua. Jakarta: Sinar Grafika