Daftar Pustaka

Anderson, E. N. 2005. *Semua Orang Makan Pemahaman Makanan dan Kultur*. New York: New York University Press

Anggelina, Septi. 2010. *Pengaruh Variabel-Variabel Service Exellence Terhadap Loyalitas Pelanggan.* Journal Departement of Management.

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik)*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Astuti, D. 2005. *Kajian Bisnis Franchise Makanan di Indonesia*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol.7

Barata, Atep Adya, 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.

Engel, James F, Roger D. Blackwell and Paul W. Miniard. 1994. *Perilaku Konsumen.* Diterjemahkan oleh Budiyanto. Jilid 1, Edisi ke 6. Jakarta: Binarupa Aksara.

Erlando. 2009. *Analisis Pengaruh Pelayanan Prima (Service Exellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan.* Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma.

Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan, alih bahasa Kartini Yahya.* Jakarta: Erlangga.

Harsetyowati, Arindra. 2001. *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah.* Magister Manajemen, Universitas Diponegoro.

Hasibuan, Malayu S.P, 2004. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT.Bumi Akasara.

Hurriyati, Ratih. 2008. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen.* Bandung: Penerbit CV. Alfabeta.

Kartiko, Restu W. 2010. *Asas Metodologi Penelitian.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Kotler, Philip and Gary Amstrong, 2003. *Dasar-dasar Pemasaran Jilid 1*. Edisi Kesembilan. Dialihbahasakan oleh Benyamin Molan. Jakarta: PT.Indeks.

Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2,* Alih Bahasa Benyamin. Jakarta: PT. Indeks. Kelompok Gramedia.

_____. and Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Edisi Ketigabelas. Dialihbahasakan oleh Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.

Kuncoro, Mudrajad. 2003, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi.* Jakarta : Penerbit Erlangga

Lamb Charles W, J.F.Hair, dan McDaniel. 2001. *Pemasaran* Diterjemahkan oleh David Octarevia Jilid 1. Jakarta: PT Salemba Emban Pataria.

Machin, David and Michael J. Campbell. 1987. *Statistical Tablesnfor the Design of Clinical Trials.* London: Blackwell Scientific Publications.

Malhotra, Naresh K. 2009. *Riset Pemasaran:Pendekatan Terapan* Jilid 1. Alih bahasa Soleh Rusyadi Maryam. Jakarta: PT Indeks

Nazir, Mochammad. 2003. Metode Penelitian Cetakan Kelima. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Ruslan, Rosady. 2005. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi, konsepsi, dan aplikasi, edisi revisi*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.

Sanusi, Anwar. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis.* Jakarta: Salemba Empat.

Sarwono, Jonathan. 2007. *Analisis Jalur Untuk Riset Bisnis Dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset.

Sekaran, Uma. 2009. *Research Methods For Business:* Metodologi Penelitian Untuk Bisnis. Alih bahasa Kwan Men Yon. Jakarta: Salemba Empat.

Setiyono, Wahyu dan Muhammad Yunanto. 2012. *Hubungan Implementasi Pelayanan Prima (Service Exellence) Terhadap Kepuasan Nasabah*. Universitas Gunadharma, Depok.

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi (Ed). 2006. *Metode Penelitian Survai.* Jakarta: LP3ES Indonesia.

Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

Susanto, A.B. 1999. *Manajemen Pemasaran di Indonesia.* Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.

Sutisna. 2002. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran.* Yogyakarta: Andi.

_____. 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service.* Yogyakarta: Andi Offset.

_____. 2007. *Pemasaran Jasa.* Malang: Bayumedia Publishing.

_____. 2008. *Strategi Bisnis Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Wahyuningsih, Erna, Chatarina Endah Winarti dan Dita Prihandini. 2014. *Analisis Pengeruh Pelayanan Prima, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah.* ABFII Perbanas Jakarta.

Wijaya, Tony. 2005. *Pengaruh Service Quality Perception dan Satisfaction Terhadap Purchase Intention: Modus Vol.1791.2000.*

Wood, Ivone. 2009. *Layanan Pelanggan Cara Praktis, Murah dan Inspiratif Memuaskan Pelanggan Anda,* Yogyakarta : Graha Ilmu.