

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, David.R dkk. 1997. *Managemen Sains- Pendekatan Kualitatif untuk Pengambilan Keputusan Managemen . Jilid Pertama , Edisi ke -7*. Jakarta: Erlangga.
- Anderson H.1994. *Effects Ofcaboydrates on the Excretion of Bile Acids,Colesterol, and Fat from the Small Bowel*, Am J Clin Nutr 59 (Suppl)785.
- Anderson, S. 2000. <http://www.usu.edu/-sandeso/multinet/defeniti.html>.
- Engel. 1990 *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis. 2001 menuju Kepuasan Pelanggan melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan*. Sumatra Utara.
- Ferdinand, A. (2000), *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro,
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate: dengan Program SPSS*. Semarang; Badan Penerbit (BP) Universitas Diponegoro.
- Garvin,D.A. 1987. *Managing Quality*. New York: The Free.Press.
- Kotler P.1999. *Managemen Pemasaran di Indonesia. Edisi 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT.Indeks.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo.
- Rusdarti, 2004, “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BPD Jawa Tengah Cabang Semarang”, *Jurnal Bisnis Strategi*
- Singarimbun, Masri.1995. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3S.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Saladin, Djaslim. 2003. *Managemen Pemasaran*. Bandung Linda.
- Swastha, Basu. 2005. *Manajemen Penjualan, Cetakan Ke-Dua Belas*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Swastha, Basu. 2004. *Pengantar Bisnis Modern*. Jakarta: Salemba Empat.
- Stanton, William, J. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid Ke Tujuh. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Schnaars, Steven P.1991. *Managing Imitation Strategis*. New York: The Free Press.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran Edisi Ke Dua*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran, Edisi 1*. Yogyakarta: Penerbit Andi.