

Daftar Pustaka

- Admin. 2009, *Pelayanan Prima untuk Pelanggan*. On-line: [http://: Journalskripsi.com](http://:Journalskripsi.com) . diakses pada 13 Januari 2013
- Anorogo, Panji, 1993, *Psikologi Dalam Perusahaan*, Jakarta ; Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi, 1996, *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta ; Rineka Cipta
- Azwar, Saifuddin. 2004. *Metode Penelitian*. Yogyakarta ; Pustaka Pelajar
- Azwar, Saifuddin. 2007. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta ; Pustaka Pelajar
- Azwar, Saifuddin. 2008. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta ; Pustaka Pelajar
- Barata, Ateb Adya, 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta ; PT.Elek Mediakomputindo
- Dwi sutianto, Febby. 2012. *Ini Peringkat Bank Terbaik RI* On-line: [detikfinance.com](http://:detikfinance.com), *Analisis-Strategi Perbankan dan Keuangan*; dalam Infobank <http://www.infobanknews.com> , diakses pada 13 Januari 2013
- Fendi, Tjiptono, 2008. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta ; Andi Offset
- Griffin, Jill, 1995, *Customer Loyalty : How To Earn It, How To Keep It*, usa: a division of simon and schukers inc.
- Hadi, Sutrisno. 1993, *Metodologi Reserch*. Yogyakarta ; Adi Offset
- Hadi, Sutrisno. 2000, *Metodologi Reserch*, Jilid 1, Yogyakarta ; Andi Offset
- Hadi, Sutrisno. 2001, *Metodologi Reserch*, Jilid 1, Yogyakarta ; Andi Offset
- Hurriyati, Ratih, 2005, *Bauran Pemasaran*, Bandung ; Alfabeta
- Judiari, Josina, 2010, *Psikologi Konsumen*, Buku Ajar (tidak dipublikasikan)
- Kadampuli dan Suhartono, D ,2000, *Costomer Loyalty In Hotel Industry*
- Kotler, Philip, 2000. *Marketing Management*, Millenium Edition, Terjemahan

- Maddy, Khairul, 2009, *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*, Jakarta ; Chama Digit
- Nawar, Agus, 2002, *Psikologi Pelayanan*, Bandung ; Alfabeta
- Oliver, Richard, 1997, "A *Conceptual Model Of Service Quality And Service Satisfaction: Compatible Goal, Different Concept*". In Advance in Service marketing and management. Vol.2 page 65-68
- Olson, Peter, 1993, *Consumer Behavior And Marketing Strategy*, richard d. Irwan Inc. Third edition ; Boston
- Pendit, 2004, *Psikologi Of Service Sebuah Pengantar Dalam Memberikan Pelayanan Secara Paripurna*, Yogyakarta ; Graha Ilmu
- Retnowati, Endah, 2007, *pengaruh tingkat kepuasan terhadap loyalitas pelanggan perhiasan emas pada CV.Sahabat Dinoyo,Jatirejo,mojikerto*
- Sadili, Hasan, 1996, *Kamus Inggris Indonesia*, Jakarta ; PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sakuntala, Margareth, 2010, *Meraih Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan melalui Customer Care Excellence (2)*. On-line; [http://:Managementfile.com](http://Managementfile.com) diakses pada 14 Januari 2013
- Sugiyono, 1997, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung ; CV.Alfabeta
- Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* , Bandung ; Alfabeta
- Sukmawati, Indah, 2007, Skripsi: *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Pelanggan Prima Swalayan Cabang Nganjuk*. Skripsi (Tidak dipublikasikan) Malang, Fakultas Psikologi ; UIN
- Suwithi, Ni Wayan, 1999, *Pelayanan Prima (Costumer Care)*. Makalah Penataran Guru Akomodasi Perhotelan Pada Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan; Jakarta
- Tjiptono, Fandi, 2008, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta ; Andi Offset
- Tjiptono, Fandi, 1997, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta ; Andi Offset
- Tjiptono, Fandi, 1999, *Strategi Pemasaran*, Jakarta ; Rineka Cipta
- Tri Rahayu, Iin , 2004, *Observasi dan Wawancara*, Malang ; Bayumedia Publishing

WahanaKomputer, 2003, *Tim Penelitian dan Pengembangan Pengolahan Data Statistika dengan SPSS 11.5*. Jakarta ; Salemba Infotek