

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Majid, Suharto. 2011. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa*. Ed 1-2. Jakarta : Rajawali Pres
- Aju Brahma Ratih, Ida. 2006. *Pengaruh Kinerja Produk, Pelayanan Dan Sumberdaya Manusia Terhadap Niat Pembelian Ulang Melalui Citra Perusahaan Dan Kepuasan Pelanggan PT Asuransi Jiwasraya*. Surabaya : Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya
- Ali, Hapzi. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kereliasan Nasabah Terhadap Citra Bank Jambi*. Jambi : Program Magister Manajemen Universitas Batanghari Jambi
- Arafah, Willy. 2004. *Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Image (Studi Pada Rumah Sakit Pemerintah "X" di Jakarta Selatan)*. Metode Riset Bisnis Dan Manajemen. Volume 4.No. 1.April : 55-75
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Penerbit PT Rineka Cipta
- Bowerman, B.L. & O'connel. 2007. *Linear Statical Models: An Applied Approach*, 3<sup>rd</sup> ed, Belmont, California: Duxbury Press
- Buku Pelatihan. 2010. *Pelatihan Pegawai asisten Cabang*. BNI Kantor Wilayah 12, Buku 2
- Cooper, Donald R., & Schindler, P.S. 2006. *Business Research Methods*. (9th ed.), Singapore: McGraw Hill Book Co.
- Flavian, Carlos, Eduardo Tores, and Miguel Guinaliu. 2004. *The International Journal of Bank Marketing*. Corporate Image Measurement Vol.22 No.5.pp.366-384. London : Emerald Group Publishing Limited
- Groonroos, C. 2000. *Service Management and Marketing*. England : Published by Jhon wiley and Sons Ltd
- Guzzo, Rosa. 2010. *Customer Satisfaction In The Hotel Industry; A Case Study From Sicily (IT)*. Italy. Facoltà di Economia, Università di Palermo, Viale delle Scienze ed.13, 90128, Palermo
- Hair, el al. 1998. *Multivariate Analysis*. New Jersey : Prentice Hall International Inc

- Hair, J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L. and Black, W.C. 2006. *Multivariate Data Analysis Sixth Edition*. UK : Prentice Hall International
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing*. Jakarta : Media Pressindo
- Kenna & Assael. 2000. *Consumer Behavior and Marketing Action*. Boston : Wprd Worth, Inc
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13, Jilid 1. Jakarta : Glora Aksara Pratama
- Lee, Betty Kaman. 2004. *Corporate Image Examined In A Chinese-Based Context, Journal Of Public Relations Research, PP.1-34*
- Malhotra, Naresh K. 2010. *Marketing Research Sixth Edition*. Pearson Education, Inc., Publishing As Prentice Hall, One Lake Street, Upper Saddle River, New Jersey
- Puspita, Ika. 2009. *Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Citra Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Aceh Tamiang*. Medan : Universitas Sumatra Utara
- Riwidikdo, Handoko. 2009. *Statistik Untuk Penelitian Kesehatan Dengan Aplikasi Program R Dan SPSS*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Pustaka Rihama
- Siswandari. 2006. *Peningkatan Transferable Skill Mahasiswa Melalui Pengembangan Model Pembelajaran Statistika Berbantuan Komputer*. (Upaya meningkatkan Kompetitive Advantage Lulusan Pendidikan tinggi). Malang : Universitas Negeri Malang
- Strandvik, Tore and Anne Rindell. 2010. *Value Of Image In service*. Finland : Hanken School Of Economics
- Sugiyono. 2006. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : CV Alfabeta
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra dan Dadi Adriana. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Umar, Husein. 1998. *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : Grafindo Persada

Widijanarko, Ageng. 2007. *Analisis Pengaruh Produk Dan Nilai Yang Dirasakan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan*. Semarang : Universitas Diponegoro

Majalah Gatra, No. 27 Tahun XVII, 12-18 Mei 2011

Zeithaml, A. Valarie, Marry Jo Bittner, and Dwyne D. Gremler. 2009. *Service Marketing* : McGrawHill