

DAFTAR PUSTAKA

- Albert CAruana, Msida Malta, (2002), Service Loyalty The Effects of Service Quality and the Mediating Role of Customer Satisfaction, *European Journal of Marketing*, Vol.36, 7/8 pp:811-828
- Algifari. (2000). *Analisis Regresi: Teori, Kasus dan Solusi*. Edisi Kedua. Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta.
- Alida Palilati, 2007, Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Sulawesi Selatan, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vo.9, No.1 pp:73-81
- Ferdinand, Augusty, (2002), *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Ghozali, Imam (2005). *Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam & Fuad. (2005). *Structural Equation Modeling*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F, Jr, et. al, (1995), *Multivariate Data Analysis With Reading*, 4rd Edition, Prentice-Hall International Inc, New Jersey
- Karsono. (2005). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Anggota dengan Kepuasan konsumen sebagai Variabel Pemediasi. *Jurnal Bisnis & Manajemen*, Vol. 5 No 2, pp 183-196.
- Kotler, Philip and Amstrong, G. (2000). *Principles of Marketing*. Seventh Editions, New Jersey : Prentice Hall Inc.
- Kotler, Philip and Amstrong, G. (2001). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Pabundu Tika, Moh (2006). *Metodelogi Riset Bisnis*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Sabri Hasan, (2008), Pengaruh Kualitas Layanan, Citra, Nilai dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien (Studi pada Industri Rumah Sakit di Kota Makasar), *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Muslim Indonesia, Makasar ISSN:1693-5241 pp:256-263*
- Selnes, Fred. (1993). An Examination of the Effect of Product Performance on Brand Perceptions, Satisfaction, and Loyalty. *Journal of Marketing*, Vol.