

DAFTAR PUSTAKA

- Adriansyah. 2003. *Pengaruh Kepribadian dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behaviour*. Makalah Sosial Humaniora. Program Pascasarjana. Fakultas Psikologi. Universitas Indonesia Press. Jakarta.
- Amin. 2003. Journal.: “Nedi’s Site” : *Hubungan Citra Merek (Brand Image) dan Keputusan Pembelian (Studi Kasus Bank Muamalat Cabang Palembang Indonesia)*. Jakarta.
- Website : www2.kompas.com/kompas-cetak/0301/27/ekonomi/101008.htm - 37k
- Dharmmesta, B.S. 1999. *Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual sebagai Panduan bagi Penalty*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia. Vol. 14, No. 3. Pp. 73-88. Jakarta.
- Deming, Shewhart. 2008. Journal : *Manajemen PDCA (Plan-Do-Check -Action)*. Perpustakaan Online Indonesia. Jakarta.
Website: <http://organisasi.org/manajemen-pdca-plan-do-check-action-walter-shewhart-w-edwards-deming>
- Fornell. C. 1992. *A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience*. *Journal of Marketing*. Vol. 56. April, Iss. I pp 6 – 21. Chicago.
- Ginting, Paham. 2008. *Metode Penelitian Pariwisata. Mencermati Misteri Globalisasi : Menata Ulang Strategi Pemasaran Pariwisata Indonesia dengan Tourism Satisfaction (Toursat) Approach*. Dalam Rapat Terbuka. Gelanggang Mahasiswa. Penerbit : Universitas Sumatera Utara Press. Medan.
- Kasmir. 2004. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Analisis Laporan Keuangan*. Penerbit : PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Keller (Shimps, 2003). *Perspektif Brand Image dan Pengukurannya*. American Marketing Association. Penerbit : Universitas Kristen Petra Press. Yogyakarta.
- Kotler Philip 2000. *Marketing Management*. The Millenium Edition. 10th Edition. USA Published : Prentice Hall Inc. New Jersey.

- Kotler Philip. 2003. *Marketing for Hospitality and Tourism*. Third Edition. Published : Prentice Hall Inc. New Jersey.
- Malcolm Baldrige National Quality Award Recipients 1988 : A Journal - *Present. Company Profiles* NIST. Official Magazine of the International Society of Six Sigma Professionals. Published : The Bama Inc. Texas.
- Neloe. 2007 . *Profil Bank Mandiri*. Finance Asia. Tempo Press. Jakarta.
Website : <http://www.TokohIndonesia.com>
- Oliver,1997. Journal Bisnis dan Manajemen : *Analisis Faktor Kecanggihan Teknologi, Keamanan, Rahasia, Kelengkapan Sistem, Sumber Daya Manusia, Investasi, dan Kinerja Antar Level Organisasi di dalam Perusahaan yang Memanfaatkan e- Commerce*. Magister Manajemen. Program Pascasarjana. Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- Paham Ginting. 2005. *Pemasaran Pariwisata* Penerbit : Universitas Sumatera Utara Press. Medan.
- Palilati,Alida. 2006. *Pengaruh Pemberdayaan Kerja dan Psikologis terhadap Kepercayaan Organisasional dan Kepuasan Kerja Dosen*. Vol 8, No 2 (2006): September 2006. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia . Penerbit : Universitas Kristen Petra Press. Yogyakarta
- Rhenald Kassali, 2003. *Keterbatasan Marketing dalam Menembus Pasar*. Penerbit : T. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Richard A. Spreng. *et al.* 1996. *Information Processing*. with Richard L. Divine, in 1994 Asia Pacific Association for Consumer and Business Studies, G. Albaum et al., eds., 1993, pp. 1996 AMA Summer Educators' Conference (paper published as an abstract in the proceedings, pp. ...
- Schiffman, Kanuk 1997. *Consumer Behaviour*. Leslie Lazar ...S35 1997. <http://www.Language: English. Pub Id: 100-147-790> (Last edited on 2002/02/27 16:41:15. London.
- Simamora. 2002. *Aura Merek*. Penerbit : PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sutisna dan Prawita. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Penerbit : PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Uma Sekaran 2006. *Research Methods for Business*. Edisi 4. Penerbit : PT Salemba. Empat. Jakarta.

- Yuanita. 2008. *Pengaruh Citra Hotel dan Kepuasan Pelanggan terhadap Kesetiaan Pelanggan dalam Industri Perhotelan Berbintang Lima di Surabaya*. Undergraduated Theses dari GDL HUB/2008-06-19. 12:32:27. Fakultas Ekonomi. Universitas Airlangga. Surabaya.
- Zeithaml, V., Parasuraman and Berry, I. 1990. *Delivery Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectation*. Published : The Free Press. New York.
- Ziikmud, William G. 1999. *Metode Penelitian Bisnis. Business Research Methods*. Fort Word. The Dryden Press. 1991. Penerbit : Alfabeta. Bandung.