

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Aaker, David, V Kumar, *Marketing Research 7th Edition*, John Wiley & Sons, Inc, 2000
- Angipora, Marius. P. *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jakarta: Edisi ke satu. Raja Grafindo Persada. 1999
- Arikunto, Suharsimi, *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan (Edisi Revisi)*, (Jakarta; Bumi Aksara). 2001
- Assael, Henry, *Consumer Behaviour and Marketing action*. PWS
- Assauri, Sofjan. *Manajemen Pemasaran, Dasar, Konsep dan Strategi*. CV Rajawali. Jakarta. 1992.
- Cresswell, W John. *Desain Penelitian: Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif*. KIK Press. 2003
- Handi, Irawan. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo. 2007
- Hasan, Iqbal, *"Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya"*, (Jakarta; Ghalia Indonesia). 2002
- Hermawan, Asep. *Penelitian Bisnis: Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana. 2006
- Joseph P, Hair: Anderson Rolph E ; Tatham Ronald L & Black William C. 2006. *Multivariate Data Analysis 6th Edition*. New Jersey: Prentice Hall. 2006
- Kartini, Kartono. *Pengantar Metodologi Riset Sosial*. Bandung: Mandar Maju. 1996
- Kotler, Phillip. *Manajemen Pemasaran Edisi Milienium I*. Jakarta: Prehalindo. 2002
- _____ Amstrong, Gary, *Dasar-dasar Pemasaran, Edisi ke Sembilan*. PT. Index Kelompok Gramedia. 2003.
- Kountur, Ronny. *Metode Penelitian: Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta: PPM 2004
- Malhotra, Naresh. *Marketing Research 2nd Edition*. Australia: Pearson. 2002
- Nazir, Mohammad. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 1988

- Prasetyo, Bambang dan Lina Mifthahul Jannah. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2005
- Siagian, Dergibson dan Sugiarto. *Metode Statistika Untuk Bisnis dan Ekonomi*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. 2002
- Stanton, J Willam. *Prinsip Pemasaran*, Edisi KeTujuh, Erlangga, Jakarta, 1993.
- Sugiono. *Metode Penelitian Administrasi/cetakan kesembilan*. Alfa beta. Bandung: 2002
- Supranoto J,M.A. *Metode Riset: Aplikasinya Dalam Pemasaran*, Jakarta: Lembaga Penerbit FE-UI,1993
- Swastha Dh, Basu. *Manajemen Pemasaran Modern*. Edisi kedua Yogya-karta: Liberti. 2002.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Edisi II. Andi Offset. 1997
- Trihendradi, Cornelius. *Step by Step SPSS Analisis Data Statistik*. Yogyakarta: Penerbit Andi. 2005
- Trihendradi, Cornelius. *Principles Of Marketing*. New Jersey: 7th Ed. Prentice Hall. 1998
- Umar, Husein. *Metode Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2003.
- Zeithaml, V.A. and Bitner, M.J. *Services Marketing*. McGraw-Hill, Boston, MA: Graw-Hill, 2000

JOURNAL :

- Boshoff,C, A re-assessment and refinement of RECOVSAT: an instrument to measure satisfaction with transaction-specific service recovery., *managing Service Quality* Vol. 15 No. 5
- Bowen, D.E. and Lawler, E.E. The empowerment of service workers: what, why, how, and when. *Sloan Management Review*, Vol. 33, pp. 31-9. ,1992
- Chen Hsien Lin J.W. The Relationship between Service Failures, Service Recovery Strategies and Behavioral Intentions in Hotel Industry. *Bussiness Review Cambridge*, vol 8 no. 1 2007 : 141 - 147
- Crosby, L.A , Evans, K.R and Cowles, D. Relationship quality in services selling: an interpersonal influences perspective. *Journal of marketing*, vol.54 July hal 68-91

TESIS

- Benny, Guido, *Analisis Peran Kualitas Relasional Terhadap Loyalitas Pelanggan Pendidikan Tinggi*, Pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Depok, 2003

SKRIPSI:

- Herawati, Rini, *Pengaruh Service Recovery Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Maskapai Penerbangan PT Garuda Indonesia*, Skripsi tidak diterbitkan, (Skripsi FISIP Universitas Indonesia, 2007)

SUMBER LAIN:

- Profile Bank Niaga 2007

CORG (Card Operatoin & Risk Goup) Bank Niaga 2007

AKKI (Asosiasi Kartu Kredit Indonesia) 2008

CMSG (Card Marketing & Sales Group) Bank Niaga 2008

www.antaraneews.com

www.surveyyone.co.id

