

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan, 2009. *Marketing*. Yogyakarta: Media Presindo
- Bank, [id.wikipedia.org/wiki/Bank](http://id.wikipedia.org/wiki/Bank)
- Bilson Simamora, *Analisis Multivariat Pemasaran*, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2005
- Buchari Alma, 2007. *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*, edisi ke 7, Bandung: Alfabeta
- Hasyim & Rina Anindita, 2009. *Prinsip-Prinsip Dasar Metode Riset Bidang Pemasaran*, Edisi pertama, Penerbit : UIEU-University Press, Jakarta
- J. William Stanton, 1994. *Fundamental of Marketing*, 9 th ed, Mc Graw-Hill, Inc.
- Jasfar, Farida. 2000. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Edisi Pertama. Jakarta : LPFE USAKTI.
- Kotler, Philip, 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan control*. Edisi Bahasa Indonesia, jilid 1, Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong, 2001. *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jilid 1, Edisi ke-9, Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip, 2002. *Manajemen Pemasaran*, Indeks : Jakarta.
- M. Nur Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Mowen, J.C. and M. Minor. 1998. *Consumer Behaviour*. 5Th Edition Prentice Hall
- Parasuraman A., Zetthaml V. & Berry L., 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research*, Journal of Marketing, Vol 49
- Parasuraman et.all., 2002. *Pengaruh pelayanan prima, kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah tabungan PT Bank Mandiri (persero) Tbk* Jakarta Pusat

- Pelton.Lou.E dkk, 2002.*Marketing Chanel : Relationship manajemen Approach*, edisi ke 2, New York : The McGraw-Hill Companies
- Hurriyati, Ratih.2005.*Bauran Pemasaran daan Loyalitas Konsumen*. Cetakan pertama. Penerbit Alfabeta.
- Hurriyati, Ratih.2010.*Bauran Pemasaran daan Loyalitas Konsumen*. Cetakan ketiga. Penerbit Alfabeta
- Siamat, Dahlan, 2004. *Manajemen Lembaga Keuangan*, Jakarta : Lembaga Penerbit FE UI
- Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis, CV Alfabeta, Bandung
- Sunarto, 2003. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : AMUS Yogyakarta dan CV Ngeksigondo Utama,
- Tjiptono, Fandy, 2002. *Strategi Pemasaran*, Andi, Yogyakarta
- Ujang Sumarwan dkk, 2009.*Pemasaran Strategic*, edisi ke 1, Jakarta : Inti Prima Promosindo
- Umar Husein, 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, cetakan ketiga, PT Gramedia Utama, Jakarta.