

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari (2011). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetak Kedelapan Bandung :Alfabeta
- Griffin, Jill (2009). *Customer Loyalty :Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta :Erlangga
- Hurriyati, Ratih.(2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung :Alfabeta.
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller.(2009). *Manajemen Pemasaran 1*. Edisi Kedua Belas. Jakarta : PT. Indeks.
- Kotler, Philip dan Garry Armstrong.(2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Jilid 1. Jakarta :Erlangga.
- Kotler, Philip dan Garry Armstrong.(2009). *Marketing an Introduction*, Ninth Edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller.(2009). *Manajemen Pemasaran 1*. Edisi Ketiga Belas. Jilid 1. Jakarta :Erlangga.
- Kotler, Philip dan Garry Armstrong.(2012). *Principle of Marketing*. 14<sup>th</sup> Edition. New Jersey : Prentice Hall
- Kasmir, 2010, *Dasar-Dasar Perbankan* . Jakarta: Penerbit PT. Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy, 2009. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Oliver .(2008). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Rangkuti, Freddy.(2011). *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Riduwan.(2009). *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Jakarta :CV. Alfabeta
- Sugiyono, Prof. Dr.(2008). *Statistika Untuk Penelitian* .Bandung :Alfabeta.
- Sugiyono, Prof. Dr.(2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kedua belas. Bandung :Alfabeta.

Sugiyono. Prof. Dr.(2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatifdan R&D*. Cetakan Kesembilan. Bandung :Alfabeta.

Sugiyono. Prof. Dr. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatifdan R &D*.Bandung: Alfabeta.

Sunyoto, Danang. (2012). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*.  
Yogyakarta : CAPS.

Website :

[www.bni.co.id](http://www.bni.co.id) : 10 April 2014

<http://www.apjii.or.id/v2/read/article/apjii-at-media/139/2013> : 20 April 2014

<http://www.topbrand-award.com> : Febuari 2013

[http:// www.topbrand-award.com](http://www.topbrand-award.com) : April 2014