

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David dan Keller, 2010, Consumer Evaluations of Brand Extensions, *Journal of Marketing*, 54 (1), 27-41
- Ferdinand, 2006 *Metode Penelitian Manajemen*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, 2009, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Undip, Semarang.
- Griffin, 2006, *Bisnis* , Alih Bahasa Rd. Soemarnagara,. Jakarta
- Gronroos, 2008, *Service Management and Marketing*, Lexington Books, Lexington.
- Hasan, 2010, *Manajemen Pemasaran dan Marketing*, Alfabeta, Bandung.
- Herman Soegoto, 2010, Pengaruh Nilai dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas, *Jurnal Ilmiah Unikom, Vol 7 No.2*
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Penerbit CV. Alfabeta. Bandung.
- Husein Umar, 2007, *Metodologi Penelitian, Aplikasi dalam Pemasaran*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hlyatul Azizah, 2012, Pengaruh Kualitas Layanan, Citra, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah, *Management Analysis Journal, ISSN 2552-6552*.
- Ind Tigana Prasetyo Siburian, 2007, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Mandiri Semarang, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Universitas Diponegoro*.
- Kotler, 2007, *Manajemen Pemasaran Analisa Perencanaan dan Pengendalian*, Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, 2011, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba
- Mareta Anjarwati Rahayu Ningtyas, 2009, Pengaruh Nilai yang Dirasa, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Jasa Perbankan di Surabaya, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis , STIE Perbanas, Surabaya*.

- Rangkuti, 2002, *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Sutisna, 2011, *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Syafrudin 2003, *Relationship Marketing: Inovasi Pemasaran yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*, Cetakan Kedua, Jakarta: Penerbit Gramedia.
- Tjiptono, 2005, *Strategi Pemasaran*, Cetakan kelima, Andi Offset, Yogyakarta.
- Yuniarti Fihartini, 2010, Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Asuransi di Bandar Lampung, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung*.
- Zheithml and bitne, 2010, *Delivering and Performing Service. Part Five. Services Marketing*, International Ed., The McGraw-Hill Companies