

DAFTAR PUSTAKA

- Augusty, Ferdinand. (2006). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Chan, S. (2003). *Relationship Marketing: Inovasi Pemasaran Yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Dezil, Mega, dkk, (2012), “Pengaruh kualitas pelayanan, promosi penjualan, dan lokasi terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Unit Kodya I Padang Panjang”, *Jurnal, Fakultas Ekonomi Universitas Padang Panjang*.
- Ghozali, Imam. (2005). *Aplikasi Analisis Multi Variat dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Istijanto. (2009). *Aplikasi Riset Pemasaran: Cara Praktis Meneliti Konsumen dan Pesaing*. Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. (2006). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Rajawali Grafindo Persada.
- Kasmir (2012). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta : Rajawali Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Philip. (2012). *Manajemen Pemasaran Ed. 14. Global Edition*.
- Kotler, Philip & Amstrong Gary. (2001). *Prinsip-prinsip pemasaran*. Edisi 12, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Kevin Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta:PT Indeks.
- Kotler, Philip & Kevin Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran, Edisi Kedua Belas, Jilid 1*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.

- Kuncoro. (2002). *Manajemen Perbankan, Teori dan Aplikasi*.
- Harun, Harniza. (2011). “Analisis Pengaruh *Customer Relationship Marketing* dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Cabang Jambi”.
- Lovelock H. Cristopher (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT Indeks Gramedia.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mardalis. (2005). *Meraih Loyalitas Pelanggan*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Mardikawati, Woro & Naili Farida. (2012). “Pengaruh nilai pelanggan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada pelanggan bus efisien studi PO efisiensi jurusan Yogyakarta-Cilacap”, *Jurnal, Administrasi Bisnis FISIP UNDIP* melalui undip.ac.id.
- Nasution M. N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta:PT Galia Indonesia
- Palmatier, Robert W. (2008). *Relationship Marketing*. USA: Marketing Science Institute, Inc. Copyright 2015 MSI.
- Philips, Charles F. Ph.D. dan Delbert J. Duncan Ph. D. (2004). *Manajemen Pemasaran dan Manajemen Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Rotinsulu, Eric, dkk. *Pengaruh Harga, Produk dan Promosi Terhadap Loalitas Konsumen Big Jay Family Karaoke*. Manado.
- Saladin, Djaslim. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Linda Karya.
- Sanchez F. R. (2012). *The Conceptualization and Measurement of Customer Value In Service*. *Marketing Journal Research*.

- Santoso, Slamet. (2015). Penelitian kuantitatif metode dan langkah pengolahan data. Jawa Timur: Unmuh Ponorogo Press.
- Sugiyono, (2009). Metodologi Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). Statistika Untuk Penelitian. Bandung : Alfabeta.
- Supranta. (2001). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta.
- Susiana. (2007). Pengaruh Dimensi Kualitas Terhadap Loyalitas Nasabah (studi pada PT BRI persero Tbk. Cabang Blitar). *Jurnal Ilmu Sosial*. Universitas Negeri Malang.
- Sutarso, Yudi. (2010). *Marketing In Practice*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Tjiptono. (2000). Prinsip dan Dinamika Pemasaran. Yogyakarta : J&J Learning.
- Tjiptono. (2007). Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zeithaml & Bitner (2000). Marketing Management. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.