

DAFTAR PUSTAKA

- Aldy Rochmat, Purnomo. (2016). *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*. Yogyakarta: Fadilatama
- Alma, Buchari. (2010). *Manajemen Pemasaran dan pemasaran jasa*. Bandung : Alfabeta
- Anoraga, Pandji.(2004). *Management Bisnis*. Cetakan ke 3, Rineka Cipta : Jakarta
- Arikunto, Suharsini. (2002). *Metodelogi penelitian* : PT. Rineka cipta : Jakarta
- Ardianto, Elvinaro. (2011). *Metedelogi Penelitian Untuk Public Realations Kuantitatif dan Kualitatif* . Bandung : Simbiosis rekata media
- Augusty, Ferdinand. (2006). *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman penelitian untuk skripsi, Tesis disertai ilmu manajemen* : Semarang : Universitas Diponegoro
- Barnes, James G. (2003). *Secrets Of Customer Relationship Management*, ANDI, Yoogyakarta
- Detik finance . (2017) .Data Kepegawaian Nasional (BKN) diambil dari <http:m.detik.com/finance>
- Fandy. Tjiptono. (2002) *Pemasaran* : Yogyakarta : ANDI
- Fandy, Tjiptono. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi
- Fandy, Tjiptono. (2007). *Strategi Pemasaran*. Edisi kedua : Yogyakarta : ANDI
- Fajar, Laksana (2008). *Manajemen pemasaran* : Yogyakarta : Graha ilmu
- Ghozali, Imam. (2001). *Aplikasi Analisis Multivarite dengan Program SPSS* : Semarang : Universitas Diponegoro

Ghozali, Imam. (2009). *Aplikasi Analisis Multivarite dengan Program SPSS* : Semarang : UNDIP

Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivarite dengan Program IBM SPSS 19* Edisi kelima : Semarang : Universitas Diponegoro

Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivarite dengan Program IBM SPSS 23* Edisi kelima : Semarang : Universitas Diponegoro

Hasan, Ali. (2008) . *Marketing*, Media Utama : Yogyakarta

Hasan, Ali. (2013) . *Marketing dan kasus- kasus pilihan*, Yogyakarta : CAPS

Hoffman, K. Douglas dan John E. G. Bateson. (2006) *Service Marketing : Concept, Startegies dan Cases*, Third Edition

Hoy and Miskel. (2001). *Education Administration, Teory, Researsh and Practice*. Mc Graw_Hill : Noth America

<https://m.detik.com/finance/berita-ekonomi/bisnis>. Data kepegawaian (BKN) Detik finance 2016

Husein Umar. (2005). *Riset pemasaran dan perikau konsumen*. Jakarta : PT. Pustaka Utama

Iman Mulyana Dwi Suwandi. (2010). *Citra Perusahaan, Seri Management Pemasaran*

Kasmir. (2008). *Analisis Laporan Keuangan*, Rajawali Pers, Jakarta

Kotler, Philip. (1997). *Manajemen Pemasaran* Edisi Bahasa Indoneesia jilid satu : Jakaarta : Pretince_Hall

Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran Indonesia : Analisis perencanaan, implementasi dan pengendalian*. Salemba Empat : Jakarta

Kotler, Philip. (2004). *Marketing Management, The Millinium Edition*. Englewood Cliffs, New Jersey : Pretince Hall

Kotler, Philip dan Keller . (2008). *Manajemen pemasaran*. Edisi ketigabelas. Jilid 1. Jakarta :

Erlangga

- Margono. (2004). *Metedologi penelitian pendidikan*, Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Rambat Lupiyoadi, A. Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa. : Teori dan Praktek* Jakarta: Salemba Empat
- Rambat Lupiyoadi, dan A. Hamdani. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Rutoto, Sabar. (2007). *Pengantar Metologi Penelitian*. FKIP : Universitas Muria Kudus
- Sanusi, Anwar. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sangadji & Sopiah (2013). *Perilaku Konsumen* , Yogyakarta:ANDI Yogyakarta
- Schiffman dan Kanuk,2007 periode konsumen, diahlih bahasakan oleh Zulkifli Kasip. Edisi Ketujuh : PT. Indeks
- Sofjan, Assauri. (2004) *Manajemen Pemasaran*. PT. Raja Gafindo Persada, Jakarta.
- Soemirat, Saleh dan Ardianto, Elvinaro (2007) . *Dasar – dasar public relation* : Bandung : Rosdakarya
- Suhandang, Kusnaidi. (2012). *Study dan penerapan Public Relations* : Pedoman Kerja Perusahaan. Bandung : Nuansa Cendekia
- Stanton, William J. (2003) . *Prinsip pemasaran*, alih bahasa oleh Sadu Sundaru. Jilid Satu. Edisi Kesepuluh. Jakarta : Erlangga
- Sugiyono. (2001). *Metode Penelitian Administrasi* : Bandung : CV. Alfabeta
- Sugiyono.(2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R &D*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. (2011). *Metedologi penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R &D*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D* : Bandung : Alfabeta

Sutojo, Siswanto (2004). *Membangun Citra Perusahaan* : Jakarta : PT. Damar

Sutisna (2010). *Perilaku konsumen dan komunikasi pemasaran*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

Suhardi, Gunarto. 2006. **Faktor-faktor Mempengaruhi Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Surabaya**. Jurnal KINERJA. (Vol. 13 No.1)

Umi Narimawati. (2008). *Metodelogi Penelitian kualitatif dan kuantitatif, Teori dan Aplikasi* : Bandung : Agung Media

Pemerintah Nomor 11 tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil

Walker et al. (1991). *Fundamentals of Marketing*. McGraw-Hill Inc.,Singapore

Zeithaml, Valerie, Bitner dan Gremer. (2009). *Service Marketing _Intregeting customer Focus Accross the firm* : New York : Mc Graw Hill

