

## Daftar pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2010 *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*: Rineka Cipta jakarta
- Darmadi, Hamid. 2011, *Metode Penelitian pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Ghozali, Imam.2011, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Cetakan Pertama,Badan Penerbit Universitas Dipenogoro, Semarang.
- Harniza, Harun 2011, *Pengaruh Customer Relationship Marketing Dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah*,
- Kotler, philip & Kevin Lane Keller. 2009, *Manajemen Pemasaran*, Edisi ketiga belas, Jilid 1, PT. Gelora Aksara Pratama, Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 2009 *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 jilid 2 erlangga - Jakarta
- Pamujo, Novian Yuga. 2011, *Analisis Pengaruh Atribut Produk, Bauran Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Merchandise*, Semarang
- Risda, Seftiani. 2014, *Pengaruh Brand Image, Kualitas Produk Terhadap Brand Preference Dan Implikasinya Terhadap Minat Loyalitas* Semarang
- Suharso, Puguh. 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis: Pendekatan Filosofis dan Praktis*, Jakarta: Indeks
- Sugiyono. 2010, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2007, *Service Quality & Satisfanction*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandi. 2014, *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi
- Winarsunu, Tulus. 2006, *Statistik Dalam Penelitian Psikologi dan Pendidikan*, Malang: UMMPress
- Yurasti. 2014, *Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Dalam Membentuk Loyalitas Siswa SMP IT Pasaman Barat*

<http://www.infobanknews.com/2012/05/ini-dia-10-bank-peraih-best-bank-service-excellence-2012/>