**DAFTAR PUSTAKA**

Alida, Palilati. 2007. Pengaruh Nilai Pelanggan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Sulawesi Selatan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol 9 No. 1

Alma, Buchari. 2002. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa.* Bandung: Alvabeta.

Asep M, Dkk. 2012. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen Rental DVD Pada Perusahaan Jasa Rental DVD Club Cabang Tuparev – Karawang. *Jurnal Manajemen*. Vol. 9 No. 4

Endo, Wijaya K. 2008. Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Laundry 5ASEC Surabaya. *Journal Manajemen Perhotelan*. Vol. 4 No. 2

Evi, Oktaviani S. 2012. Pengaruh Kualitas Layanan Kepuasan Nasabah dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat di Surabaya. *Journal Of Business and Banking*. Vol. 2 No. 2

Ghozali, Imam, 2002*. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.*

Ghozali, Imam. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: Selemba Empat.

Ghozali, Imam. 2011*. Aplikasi Bisnis Multi Variate dengan Program SPSS*. Edisi 5. Semarang : Badan Universitas Diponegoro.

Griffin, Jill. 2005. Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan pelanggan. Jakarta :Erlangga.

Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta.

Istijanto. 2005. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Kasali, Rhenald, 2003. *Membidik Pasar Indonesia Segmentasi, Targeting, Positioning*'. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Kotler, Philip & Armstrong, Gary. 2006. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi Kedelapan Jilid 1 & 2. Jakarta : Erlangga

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Penerbit PT Indeks.

Kotler, Philip dan Kevin, Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas. Jilid 2. Jakarta: Gelora Askara Pratama.

Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran : Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Lupiyoadi,Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek).*Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.

Nofita, Ade Titi. (2010).“Pengaruh Citra BCA Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan BCA Cabang Jambi” *Vol 2 No.2. ISSN :2085-0972*

Nyer, Prashanth U. 2000. “An investigation into whether complaining can cause increased consumer satisfaction”. *Journal of Consumer Marketing*, Vol. 17 No. 1 p. 9-19.

PT. Bank BCA Cabang Padang.

Santoso, Singgih. 2001. Buku Latihan SPSS.Edisi Kedua. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Sekaran, Uma. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Salembe Empat.

Soemirat, Soleh dan Ardianto, Elvinaro. 2012. *Dasar-Dasar Public Relations.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Sudjana, 2005.*Metoda Statistika.*Bandung: Tarsito.

Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kelima. Bandung: Alfabeta.

Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan.* Jakarta: PT Rineka Cipta.

Sutisna. 2001, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Tjiptono, Fandy. 2005. Prinsip-Prinsip Total Quality Service. Yogyakarta : Andi Offset

Tjiptono, Fandy dan Gregoris, Chandra. 2011. *“Service, Quality & Satisfaction”*. Yogyakarta: Andi.

Utami A.W, Sri sari dan Samuel, Hatane, dkk. (2013) “Analisis Pengaruh Trust dan Commitment Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan CV.Sumber Jaya Sakti Tarakan”*Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol. 1. No. 2. 1-9.