DAFTAR PUSTAKA

Ade Titi Nifita, *Pengaruh Citra BCA Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan BCA Cabang Jambi*, Vol 2 No.2 Juli-Desember 2010, ISSN : 2085 : 0972

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

Ali Hasan, 2010, *Marketing Dari Mulut Ke Mulut*. Cetakan Pertama, Penerbit MEDPRESS

Amstrong dan Kotler, 2003, *Dasar-dasar manajemen Pemasaran.* Diterjemahkan Oleh Bambang Sarwiji, Edisi Sembilan. Jilid 1. Jakarta : Penerbit PT.Indeks

Diah Dharmayanti, 2006, ` *Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah, JURNAL MANAJEMEN PEMASARAN,* VOL 1 NO. 1 April 2006:

Erida, 2009, *Pengaruh Kepuasan Konsumen dan Insentif Terhadap Perilaku WOM (Word-of-Mouth) Konsumen Jasa Angkutan Penumpang Bis Antar Kota Antar Provinsi kelas Eksekutif di Bandung, Jurnal Manajemen Pemasaran Modern*, Vol. 1 No. 1 Januari-Juni 2009, ISSN : 2085 – 0972.

Ernani hadiyati, *Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada PT.pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Lawang),* Vol 2 No. 2 Juli-Desember 2010, ISSN : 2085 – 0972.

Fauzan Muhammad Basalamah, 2010, *Pengaruh Komunitas Merek Terhadap Word of Mouth,. Jurnal ilmu Administrasi dan Organisasi*. Jan-Apr 2010. ISSN : 0854 – 3844.

Husein Umar, (2004). Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Jakarta : Raja Grafindo Persada.

Jill Griffin. 2003, *Customer Loyalty : How to Earn it, How to Keep it*, Diterjemahkan oleh Dwi Kartini Yahya, Penerbit Erlangga

Kanaidi, 2010, *Pengaruh Customer Value dan Corporate Image Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Paket Pos di Wilayah Pos Bandung Raya. "COMPETITIVE" Majalah Ilmiah*, Vol 6 No.2 Desember 2010, ISSN : 0216 : 2539

Kanaidi.2010, *Pengaruh Customer Relationship, Citra Perusahaan, dan Customer Trust Terhadap Loyalitas. "COMPETITIVE" Majalah Ilmiah*, Volume 6 No.2. Desember 2010, ISSN : 0216 – 2539

Kotler, Philip 2005, *Manajemen Pemasaran*, Diterjemahkan oleh Benjamin Molan, jilid 1, Penerbit : PT. Indeks, Jakarta

Kukuh Mulyanto, 2012. *PENGARUH LOYALITAS TERHADAP TENAGA PENJUAL, DAN LOYALITAS TERHADAP TOKO PADA PERILAKU WORD OF MOUTH, Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntasi Terapan*, Vol 3 No. 1. Mei 2012

Mashuri dan M. Zainudin, (2009), Metodologi Penelitian : Pendekatan praktis dan Aplikatif. Bandung : Refika Aditama

Naili Farida, 2010, *Pengaruh Ikatan Hubungan, Citra Perusahaan, Nilai Pelanggan, Kualitas Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Pemerintah di Jawa Tengah, Wacana.* Vol. 13 No.2. April. ISSN : 1411 - 0199

Nila Kasuma Dewi, Gus Andri, Sepris Yonaldi, 2012, *Pengaruh Iklan, Citra Merek, Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Vaseline Hand And Body Lotion Di Kota Padang (Studi Kasus Di PT.Unilever Cabang Padang). Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Volume 3, Nomor 2, Mei 2012, ISSN : 2086 – 5031

Peter Dithan Ntale, Muhammad Ngowa and Andrew Musiime, 2013, *Relationship marketing, word of mouth communication and consumer loyalty in Ugandan mobile telecommunication industry. African Journal Business Management*. Vol. 7(5), pp. 354-359, 7 February 2013, ISSN 1993-8233

Sangadji, Etta dan Sopiah., 2010, *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Andi Offset.

Sugiyono, 2008. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono, 2009,Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, CV, Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta.

Sumardy, 2011, *The Power Of Word of Mouth,* Cetakan Kedua, Jakarta : Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.

Tony Wijaya, 2008, *Pengaruh Kepuasan Pada Penanganan Keluhan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Konsumen Natasha Skin Care. Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol XIV. No. 1. Maret 2008

Umi Narimawati, (2008), Metedologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif: Teori dan Aplikasi, Unikom Bandung.

Umi Narimawati, (2010), Metodologi Penelitian : Dasar Penyusun Penelitian Ekonomi, Jakarta : Penerbit Genesis

Yera Yulista, 2012, *Model Word-of-Mouth Komunikasi Pemasaran Perguruan Tinggi. Journal Communication Spectrum,* Vol. 2 No. 1. Februari – Juli 2012. ISSN : 2087 – 8850