DAFTAR PUSTAKA

Alma, buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung. Alfabeta

CSLS Bank Jabar, 2002. *Pengaruh Customer Relitionship, Citra Perusahaan, dan Customer Trust Terhadap Loyalitas (Survey Terhadap Konsumen Tabungan Bank X di Bandung).* Competitive Majalah Ilmiah, Volume 6 No.2 Desember 2010, ISSN 0216-2539, hal 76-96

Djaslim saladin, herry achmad buchory. 2010. *Manajemen Pemasaran Ringkasan Praktis, Teori, Aplikasi dan Tanya Jawab*. Bandung: Linda Karya.

Griffin, jill. 2005. *Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.

Griffin, jill. 2007. *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.

Keller, kotler. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 jilid 1. Jakarta: PT. Macanan jaya cemerlang.

Keller, kotler. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 jilid 2. Jakarta: PT. Macanan jaya cemerlang.

Kanaidi. 2010. *Pengaruh Customer Value Dan Corporate Image Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Paket Pos Di Wilayah Pos Bandung Raya*. Competitive Majalah Ilmiah, Politeknik Pos Indonesia, Vol 6 No.2 Desember 2010, ISSN 0216-2539, hal 25-40.

Narimawati, Umi. Dkk. 2011. *Penulisan Karya Ilmiah*. Bekasi: Genesis

Palilati, Alida. 2007. *Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Sulawesi Selatan*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Universitas Halueleo, Vol 9 No. 1 Maret 2007, hal 73-81.

Philip kotler, keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta : Andi Offset.

Sugiyono. 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2010. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Yu-Te Tu, Mei-Lien Lin, Heng-Chi Chih. 2011. *The Effect of Service Quality, Customer Perceived Value an Satisfaction on Loyalty*. Journal of Economics and Behavioral Studies. Vol. 3, No. 3, pp. 198-212, September 2011 (ISSN: 2220-6140)