DAFTAR PUSTAKA

Alma, Buchari. 2009. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.

Armstrong, Gary & Philip, Kotler. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran. Jilid I*. Edisi Kedelapan. Jakarta: Salemba Emban Patria.

Armstrong, Gary & Philip, Kotler. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran. Jilid II*. Edisi Kedelapan. Jakarta: Salemba Emban Patria.

Assauri, Sofjan. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.

Azwar, Saifudin. 2010. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Charles W. Lamb, Jr,. Joseph F. Hair, Jr,. dan Carl McDaniel. 2001. *Pemasaran*, Edisi Bahasa Indonesia, Buku Kesatu, Edisi Kesatu. Jakarta: PT. Salemba Emban Patria.

Charles W. Lamb, Jr,. Joseph F. Hair, Jr,. dan Carl McDaniel. 2001. *Pemasaran*, Edisi Bahasa Indonesia, Buku Kedua, Edisi Kesatu. Jakarta: PT. Salemba Emban Patria.

Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.

Irawan, Handi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Johanes, dkk. 2009. *Analisis Kepuasan Nasabah Prioritas Berdasarkan Bauran Pemasaran, Kasus Pada PT. Bank Central Asia, Tbk Kantor Cabang Utama Jambi*. Jurnal Manajemen Pemasaran Modern. Vol. 1 No. 1 hal:35-45.

Kertajaya, Hermawan. 2004. *Hermawan Kertajaya on Marketing Mix*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Kotler,Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: Prenhalindo.

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*, Jilid Kesatu, Edisi Millenium, Terjemahan Hendra Teguh S.E., Ak., dan Rony A Rusly S.E., Ak., dan Benjamin Molan. Jakarta: Prenhallindo.

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*, Jilid Kedua, Edisi Millenium, Terjemahan Hendra Teguh S.E., Ak., dan Rony A Rusly S.E., Ak., dan Benjamin Molan. Jakarta: Prenhallindo.

Nastiti, Ani. 2007. *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Perilaku Konsumen Sebagai Variabel Intervening, Studi Kasus Pengguna Kartu Kredit Citibank Silver Wilayah Surabaya*. Jurnal Akuntansi, Manajemen Bisnis dan Sektor Publik (JAMBSP), Vol. 3 No. 2 hal:265-287.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.

Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Riduwan dan Engkos Achmad Kuncoro. 2011. *Cara Mudah Menggunakan dan Memakai PATH ANALYSIS* (Analisis Jalur). Bandung: Alfabeta.

Saladin, Djaslim. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Linda Karya.

Sarjono, Haryadi dan Julianita, Winda. 2011. *SPSS vs LISREL*: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset. Jakarta: Salemba Empat.

Simamora, Bilson. 2003. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Cetakan Kedua. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sinambela, Sarton. 2007. *Hubungan Bauran Pemasaran dengan Kepuasan Nasabah HSBC WTC Sudirman Jakarta Selatan*. Ekonomika, Jurnal Manajemen dan Akuntansi, Vol. III No. 1 hal:21-30.

Singarimbun dan Effendi. 2006. *Metodologi Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES.

Stanton, William J. 2001. *Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

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

Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*, Cetakan Kesembilan. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, 2013. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa, Edisi Pertama*. Malang: Bayu Media Publishing.

Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction, Edisi ke tiga*. Yogyakarta: Andi.

Umar, Husein. 2005. *Studi Kelayakan Bisnis, Edisi ke tiga*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Yusi, M Syahirman. 2013. *Bauran Pemasaran: Implikasinya Terhadap Kepuasan Konsumen, Studi Empiris Pada Pembaca Surat Kabar Sumatera Ekspres di Kota Palembang*. Jurnal Ekonomi Universitas Almuslim Bireun – Aceh, Vol. IV No. 7 hal:1-7.

Zeithaml, A, Valery dan Mary Jo Bitner. 2000. *Service Marketing*. Mc Graw Hill, New Jersey.