

DAFTAR PUSTAKA

- Afif, Faisal. *Menuju Pemasaran Gobal*. PT Eresco. Bandung. 1994.
- Barnes, G James. *Secrets of Customer Relationship Management; Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*. Penerbit Andi Yogyakarta. 2003.
- Chan, Syafruddin. *Relationship Marketing*, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. 2003.
- Craven, W David, *Pemasaran Strategi*, Terjemahan Lina Salim, MBA, Penerbit Erlangga, Edisi Keempat, Jilid 1. 1998.
- Dharmayanti, Diah. *Analisi Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variabel Terhadap Loyalitas Nasabah*. Jurnal Manajemen Pemasaran Vol. 1. 2006.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : BP Undip. 2005.
- Idris, *Aplikasi Model Analisis Data Kuantitatif dengan Program SPSS (Edisi Revisi)*), UNP Padang, 2004.
- Irawan Handi, D. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Pradigma Baru Merebut Hati Pelanggan untuk memenangkan persaingan, Edisi Pertama, Cetakan ketiga, Penerbit PT Elex Media Komputindo, Jakarta 2003.
- Japarianto, Edwin, Poppy Laksono, Nur Aini Komariyah. *Analisis Kualitas Pelayanan Sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya Dengan Pemasaran Relasional Sebagai Variabel Intervening*. Jurnal Manajemen Perhotelan. 2007.
- Keegan, W.J. *Global Marketing Manajemen*, Prentice Hall, New Jersey. 1995.
- Kotler, Phillip. *Marketing Management : Analysis Planning, Implementation, and Control*, Ninth Edition, Prentice – Hall International, Inc. New Jersey, 2005.
- *Marketing Management : The Millenium Edition*, New Jersey, Prentice-Hall International. 2000.
- Sali, Nurdin, rismayani, Paham Ginting. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan dan Hubungannya Dengan Loyalitas Mahasiswa*. Jurnal MEPA EKonimi Vol. 3. 2008.

- Pamaridinata, Frieska. *Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Hubungan Emosional Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Skripsi. 2008
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry, 1998, *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, Vol. 64, No. 1.
- Payne, Adrian. *The Essence of Service Marketing, Pemasaran Jasa*, Andi, Yogyakarta. 2001
- Rosdiwati. *Statistic dan Penggunaannya 2*. Cetakan 2, Padang Angkasa Raya. 1992
- Porter, E Michael. *Competitive Advantage*, Free Press, New York. 1994
- Santoso, Singgih. *Riset Pemasaran, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta : PT Alex Media Komputindo, Gramedia. 2001.
- Setiandini, Mita. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap loyalitas Pelanggan*. Skripsi. 2010
- Schnaars, S.P. *Marketing Strategy : A Customer Driven Approach*, New York, The Free Press. 1991.
- Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*, Cetakan Pertama, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta 1997
- Swastha, Basu. *Manajemen Pemasaran : Analisa Perilaku Konsumen*, BPFE Yogyakarta. 2000.
- Stanton, William. 1996. Terjemahan Lamarto, Yohanes : *Prinsip Pemasaran 1*, Erlangga, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta. 2000.
- Undang – Undang RI No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan
- Website PT. Bank Nagari Tbk : www.banknagari.co.id
- Zeithaml, Valerie A, Parasuraman, A., Berry, L. Leonard. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectation*, The Free Press, New York. 1996