

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku:

- Agung Wasesa, Silih. *Strategi Public Relation*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006.
- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta, 2002.
- Arif, Muchtosim. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Jakarta : Bayumedi, 2006
- Christopher H. Lovelock dan Lauren K. Wright. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Indeks, 2005.
- Djaali dan Pudji Muljono. *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta : Grasindo, 2008.
- Jefknis, Frank. *Public Relation for your Busines*. Mumbai: Jaico Pubishing House, 2004.
- John C. Mowen dan Michael Minor. *Prilaku Konsumen Jilid 2*. Jakarta : Erlangga, 2002.
- John M.T. Balmer, Avinandan Mukherjee, Stephen A. Greyser dan Per Jenster. *European Journal of Markering*. Boston : Emerald, 2006
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga, 2006.
- Kotler, Philip dan Keven Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Indeks, 2012.
- Lupiyoadi, Rambat dan A.Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*. Jakarta : Salemba Empat, 2006.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat, 2006.
- Maheka, Arya. *Bagaimana Mendirikan dan Mengelola Bisnis Secara Baik dan Aman*. Yogyakarta : Kanisius, 2008.
- Priyatno, Duwi. *Belajar Praktis Analisis Parametik dan Non Pamaremtik Dengan Statistik*. Yogyakarta, 2012.

- Regina, Maria. *Teknik Membuat Bisnis Desain Arsitektur*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo, 2009
- Ritonga, Jamiludin. *Riset Kehumasan*. Jakarta : PT. Grasindo, 2004.
- Ruslan, Rosandy. *Praktis dan silusi Public Reletion dan Media Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003.
- Shirley Harrison. 2000. *Public Relation: An Introsuction*. London, 2000.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta , 2011.
- Suharyadi, Purwanto. *Statistika: Untuk Ekonomi Dan Keuangan Modern*. Jakarta : Salemba Empat, 2011.
- Sulistya Rini, Endang. *Pengaruh Economic Content, Resource Content, dan Social Content Terhadap Kepercayaan, Keputusan, dan Komitment Serta Relationship Intention Debitur Bank SUMUT Di Sumatra Utara, Direstasi*. Surabaya : Universitas Airlangga, 2007.
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra dan Dadi Andriana. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta : Andi, 2008.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : C.V.Andi, 2006.
- Whidya Utama, Christian. *Manajemen Ritel*. Jakarta : Salemba empat, 2006.

2. Jurnal

- Ganis Anggi Saktiani dengan judul “*Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Word Of Mouth*”, ISSN : 2442 -6962, Volume 4 No. 2, 2015.
- Hidayat, Rachmad dengan judul “*Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank*”, ISSN : 2085-7381, Volume 12 No.2 Agustus 2009.
- Michael B. Pontoh, Lotje Kawet dan Willem A dengan judul “*Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Manado*”, ISSN : 2303-1174, Volume 2 No. 3 September 2014.
- S.Sivesan dengan judul “*Service Quality and Customer Satisfaction: A Case Study – Banking Sectors In Jaffna District, Sri Lanka*”, ISSN : 2303-1174, Volume 1 No.4 Desember 2013.

Yingluk Khemchotingoon dan Sumeth Keaenmanee dengan judul “*The Relationship Between Consumer Animosity, Marketing Mix, Perceived Product Quality, Consumer Satisfaction and Intention to Purchase of Consumer Behavior*”, ISSN : 2277 3622, Volume 1 Issue 10, October 2012.

Yusnaini dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Pada Bank Swasta*”, ISSN : 2085-4277, Volume 2 No. 1 Maret 2010

3. Internet:

<http://garrytengker.blogspot.co.id/2016/01/daftar-bank-terbesar-di-indonesia-2015.html>

15 Maret 2016 pukul : 15.45.