**DAFTAR PUSTAKA**

Athoillah, Anton. 2012. *Dasar – dasar Manajemen* . Bandung: C.V Pustaka Setia.

Aris, Ananda. 2011. *Manajemen Ekuitas Merek: Memanfaatkan Nilai Dari Suatu Merek. Sprektrum* Mitra Utama. Jakarta.

A.A Anwar Prabu Mangkunegara. 2010*. Manajemen Sumber Daya Manusia perusahaan.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Buchari, Alma. 2014. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa.* Bandung: Penerbit Alfabeta.

Buchari, Alma. 2011. Ma*najemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa.* Bandung: Penerbit Alfabeta.

Benjamin, Molan. 2012. *Manajemen Pemasaran,* Edisi kedua belas, Jakarta: Indeks

Conny Sondakh, 2014. *Pengaruh Kualitas pelayanan, Citra merek, dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah Tabungan studi pada Nasabah taplus BNI Cabang Manado*, Jurnal manajemen pemasaran(2014).

Danny Alexander Bastian, 2014. A*nalisis pengaruh Citra merek (brand image) dan Kepercayaan merek (Brand Trust) Terhadap Loyalitas merek (Brand Loyality) ADES PT. Ades Alfiando Putra Setia*, jurnal manajemen pemasaran, (2014).

Djaslim, Saladin. 2012. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan Pelaksanaan, Unsur-unsur Pemasaran*, CV. Linda Karya , Bandung.

Daryanto. 2011. *Manajemen Pemasaran:* Sari Kuliah, Cetakan I, Satu Nusa, Bandung.

Endaswara, Suwardi. 2011. *Metodologi Penelitian* Sastra. Jogjakarta:Caps.

Fandy Tjiptono, 2012. *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, Andi. Yogyakarta.

Hasibuan, Malayu S.P., 2011. Bumi Aksara, Jakarta.

Irawan, Handi. 2012. 10 *Prinsip Manajemen Sumber Daya Manusia.* *Kepuasaan Pelanggan.* Jakarta: Elex Media Komputindo.

Kotler, P dan Armstrong, Gary, 2012. *Principle Of Marketing,* Pearson Education, Inc. New Jersey : Prentice Hall

Kertajaya, Hermawan. 2010. *Brand Operation.* Jakarta: Esensi Erlangga Group.

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane 2012. *Marketing Management. Fourteent* Edition. *New Jersey*: Prentice Hall.

Kotler, Philip & Keller, Lane Keller (2012). *Marketing Management (14th ed.)* Harlow: *Pearson Education Limited*.

Lupiady, 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, Edisi 3, Salemba empat.

Lupiyoadi, Rambat.2013. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Jakarta: Salemba Empat.

Noor, Juliansyah. 2012. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Paramarta, Wayan Arya. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Pizza Hut Gatot Subroto Denpasar.* Forum Manajemen Vol .6 No.2. Denpasar : STIE Bima.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung : Alfabeta

Siswanto. 2012 .*Pengantar Manajemen.* – Cet.6.Jakarta: Bumi Aksara.

Solihin, Ismail. 2010.*Pengantar Manajemen*. Erlangga, Jakarta.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D).* Bandung:Alfabeta.