

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. PT Bina Aksara, Jakarta.
- Bank Agris, 2011. *Laporan Tahunan*. Penerbit Bank Agris. Jakarta
- Barata, Atep Adya, 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Freddy Rangkuti, 2002 *The Power Of Brands, Teknik Mengelola Brand equity dan Strategi Pengembangan Merek*. Gramedia, Jakarta.
- Kotler, Philip. Jilid 1 & 2. 2008 Manajemen Pemasaran. Penerbit Indeks. Jakarta.
- Malhotra, Naresh K. 2005. *Riset Pemasaran, Pendekatan Terapan*. Jilid 1. Edisi keempat. Jakarta: Salemba Empat.
- Nazir, Muhammad. 1998. *Metodologi Penelitian*. Penerbit Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Nitisemito, Alex S., 1998. *Marketing*. Penerbit PT Ghalia Indonesia. Jakarta
- Schiffman, Leon & Kanuk, L Leslie. 2008. *Perilaku Konsumen*. Penerbit Indeks. Jakarta.
- Setiadi, J Nugroho. 2003. *Perilaku Konsumen, Konsep dan Implikasi Untuk Strategi dan Pengertian Pemasaran*. Penerbit Prenada Media. Jakarta.

- Sumarwan, Ujang. 2003. *Perilaku Konsumen dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Penerbit Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Sutisna. 2003. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Penerbit PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Swastha, Basu DH dan Handoko T.Hani. 2000. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perilaku Konsumen*. Penerbit BPFE Yogyakarta. Yogyakarta
- Unila, 2011. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Lampung*. Penerbit Universitas Lampung, Bandar Lampung.