

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Kotler, P., & Keller, K.L. (2006). *Marketing Management (12th ed.)*. New Jersey: Pearson Education, Inc.

Kotler, P. & Keller, K.L. (2009). *Marketing Management: 13th Edition*. New Jersey: Upper Saddle River.

Kotler, Philip. and Armstrong, Garry, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1*, Erlangga, Jakarta

Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.

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

Moh. Nazir. *Metodologi Penelitian, Cetakan Ke-7*. Bogor :Ghalia Indonesia, 2011

Aritonang R Lerbin R. *Kepuasan Pelanggan Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005

Bugin Burhan. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2005.

Alma, Buchari. 2012. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta. Bandung

Azwar, S. 2019. *Validitas Dan Reliabilitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Arikunto, S. 2006. *Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.

Jurnal

- Hidayat, R. (2009). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan nilai nasabah terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen dan kewirausahaan*, VOL.11, NO. 1, MARET 2009: 59-72
- Soegoto, A. S. (2013). Persepsi nilai dan kepercayaan terhadap kepuasan dan dampaknya terhadap loyalitas konsumen. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntans*, Vol.1 No.3 September 2013, Hal. 1271-1283.
- Saputra, R. (2013). Analisa pengaruh Motivasi, persepsi, Sikap konsumen terhadap keputusan pembelian mobil daihatsu Xenia di Sidoarjo. *Jurnal Strategi Pemasaran*.
- Kartikasari, N. P. (2014). Pengaruh komunikasi pemasaran terpadu terhadap ekuitas merek. *INTERAKSI: Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol 3 No 2, Juli 2014 : 162-167
- Yuriansyah, A. L. (2013). Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, Vol 2 No 1.

Internet

2017. “Kartu Iluni UI Diterbitkan Alumni UI Berkesempatan Miliki Kartu Combo.” Available from www.bni.co.id (accessed February 2018)
2018. Sakina Rakhma Diah Setiawan.
<https://ekonomi.kompas.com/read/2017/11/20/165342826/bni-citilink-dan-iluni-ui-terbitkan-kartu-combo> diakses pada 21 Maret 2018
- <http://www.ui.ac.id/alumni>
- finance.detik.com/moneter/d-4423535/ovo--gopay-2-fintech-kesayangan-orang-indonesia
- finance.detik.com/moneter/d-3874320/ini-keuntungan-kartu-atm-yang-pakai-chip