

Daftar Pustaka

- Asosiasi Kartu Kredit Indonesia, *Credit Card Growth*, diakses 10 Oktober 2015 dari <http://www.akki.or.id/>
- Bank Indonesia, 2012: *Peraturan Bank Indonesia No.14/2/PBI/2012 tanggal 6 Januari 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu (APMK)*, Jakarta: Bank Indonesia.
- Bank Indonesia, 2012: *Surat Edaran Bank Indonesia No. 17/7/DASP tanggal 7 Juni 2012 perihal Perubahan atas Surat Edaran Bank Indonesia No. 11/10/DASP perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu (APMK)*, Jakarta: Bank Indonesia.
- Barney, J.B. 2002: *Gaining and Sustaining Competitive Advantage*; 2nd edition, New Jersey, NJ: Pearson Education. Inc.
- Cooper, Donald dan Pamela Schindler, 2014: *Business Research Methods*. 12th Edition. New York: McGraw-Hill.
- David, Fred R, 2010: *Management Strategic: Concepts*, 12th edition (Penerbit Salemba Empat, Trans), Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Daniel, H.T., (2011), Opini Kompasiana, *Nasabah Kartu kredit Citibank Tewas: Akibat dari Praktek Premanisme*, diakses 17 Mei 2014 dari <http://hukum.kompasiana.com/2011/04/01/nasabah-kartu-kredit-citibank>.
- Hambrick, Donald C dan Frederickson, James W, 2010: *Are you sure you have a strategy?*, The Academic of Management Executive, Vol. 14 No. 4, page 48.
- Imhar, Fabilo, 2006: *"Evaluasi Strategi Peluncuran Kartu Kredit ABN-Amro Bank untuk meningkatkan Pangsa Pasar di Indonesia"*, Yogyakarta: Thesis S-2, diajukan kepada Program Magister Manajemen Universitas Gadjah Mada.
- Kuncoro, Mudrajd, 2006: *Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif?*, Yogyakarta : Penerbit Erlangga.
- Muhammad, Suwarsono, 1998: *Manajemen Strategik: Konsep dan Kasus*, Edisi Revisi, Cetakan kedua, Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan AMP YKPN.

- Muhammad, Suwarsono, 2008: *Matriks dan Skenario dalam Strategi*, Cetakan Pertama, Yogyakarta: UPP STIE YKPN.
- Murtiningsih, Sapti, 2004: “*Analisis Perkembangan Bisnis Kartu Kredit untuk Penetapan Strategi Pengembangan Bisnis Kartu Kredit Bank Niaga*”. Yogyakarta: Thesis S-2, diajukan kepada Program Magister Manajemen Universitas Gadjah Mada.
- MarkPlus Insight (2014), Indonesian Bank Loyalty Award 2014, diakses pada 29 Agustus 2015 dari <http://www.markplusinc.com/ibla/indonesian-bank-loyalty-award-2014/>
- MarkPlus Insight (2014, Februari 13), *Engagement Nasabah Tantangan Industri Perbankan Dalam Membangun Loyalitas*, diakses pada 29 Agustus 2015 dari <http://www.markplusinc.com/ibla/minimmnya-engagement-nasabah-tantangan-industri-perbankan-dalam-membangun-loyalitas/>
- Proboprasetyo, Widiarto, 2010: “*Analisis Terhadap Strategi Bersaing Divisi Kartu Bank “ABC” Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis Kartu Kredit Di Indonesia*”, Yogyakarta: Thesis S-2, diajukan kepada Program Magister Manajemen Universitas Gadjah Mada.
- Pratiwi, Ria (2014), Majalah SWA Online, *Cara Perbankan Tingkatkan Loyalitas Nasabah*, diakses 29 Agustus 2015 dari <http://swa.co.id/>
- Thompson, Arthur A., Strickland, A.J., Gamble, John E (2008): *Crafting and Executing Strategy: Concept and Cases*, 16th edition, New York: McGraw-Hill International Edition.
- Laporan Tahunan Bank XYZ, Tahun 2010, 2011, 2012, 2013 dan 2014.