

DAFTAR REFERENSI

- Dr. Hj. Mu'ah, SE, M., & Dr. H. Masram, SE, MM, M. P. (2014). Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan (Miftakhul Jannah (ed.); Cetakan Pe). Zifatama Publisher.
- Griffin, J. (2005). menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan. *Journal of Costumer Loyalty*, 2005.
- Koampa, S. H., Tumbuan, W. J. F. A., & Arie, F. V. (2017). Nasabah Pada Ajb Bumiputera 1912 Di Manado Cabang Sam Ratulangi *Effect of Brand Image and Product Quality To Customer Loyalty At Ajb Bumiputera 1912 in Manado Branch Sam Ratulangi*. 5(3), 3622–3631.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2014). *Principles of Marketing* (15th ed.). Boston: Pearson.
- Kotler, P., Keller, & Lane, K. (2016). *Marketing Management* (15th Editi). Prentice Hall.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran: Berbasis Kompetensi* (Edisi 3). Salemba Empat.
- Mulazid, A. S. (2018). Pengaruh *Brand Image* dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BNI SYARIAH Cabang Fatmawati Jakarta. *Equilibrium: Jurnal Ekonomi Syariah*, 6(1), 78. <https://doi.org/10.21043/equilibrium.v6i1.3086>
- Nursaidah. (2017). Pengaruh Citra Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Jember. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 3(2), 218–238.
- Oktaviani Satriyanti, E. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Di Surabaya. *Journal of Business and Banking*, 2(2), 171. <https://doi.org/10.14414/jbb.v2i2.172>
- Scorita, K. B., Nurmahdi, A., Manajemen, M., & Mercubuana, U. (2018). Kualitas Layanan Dan Citra Merek Berpengaruh Pada Kepuasan Nasabah Serta Berdampak Terhadap Loyalitas. 6(2), 153–162.
- Tjiptono, F. (2011). *Manajemen dan Strategi Merek*. Seri 1. Yogyakarta: Andi Offset. ISBN: 978-979-29-2669-9.