

DAFTAR PUSTAKA

- Arifn, Moch Romzi., Rachma, N., Slamet, Afi Rachmat. 2015. Penaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan di Bukalapak. *E-Jurnal Riset Manajemen Fakultas Ekonomi Unisma*.
- Atmaja, Jaka. 2018. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, Vol. 2, No. 1.
- Dennisa, Eugenia Andrea., dan Santoso, Suryono Budi. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening. *Diponegoro Journal Of Management*, Vol. 5, No. 3. Hal 1-13.
- Dewi, Gusti Ayu Putu Ratih Kusuma., Yasa, Ni Nyoman Kerti., dan Sukaatmadja, Putu Gde. 2014. Penaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT BPR Hoki di Kabupaten Tabanan. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 3.5, Hal. 257-275.
- Evawati. 2012, Kualitas Produk Dan Citra Merek (Brand Image) McDonald: Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen, *Jurnal Ekonomi Dan Sosial*, Jilid 1, No. 2: 185-191.
- Ginting, Hartimbul. 2011. Manajemen Pemasaran. Bandung: CV. Yrama Widya.
- Griffin, J. 2005. Customer Loyalty. Jakarta: Erlangga.
- Hair J.F., et al. 2010. *Multivariate Data Analysis*. Seventh Edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Hakim, Lukmanul. 2016. Analisis Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Konsumen Pada BPR Sejahtera Batam. *Jurnal Dimensi Universitas Riau Kepulauan Batam*, Vol.1, No.1.
- Haryeni., Mulyati, Y., Laoli, Eka F. 2017. Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Tabungan Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Khatib Sulaiman. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Dharma Andalas*, Vol. 19, No. 2.
- Hsiang, Ming Le., Ching Chi Lee., dan Cou Chen Wu. 2011. Brand Image Strategy Affects Brand Equity. *European Journal of Marketing*, Vol. 45, Iss: 7, pp. 1091–1111. Komputindo.
- Indratama, Aditya Bagus., dan Artanti, Yessy. 2014. Pengaruh Citra Merek dan Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Bank Syariah Mandiri. *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol.2, No.4.
- Indriaty, Lulu. 2016. Pelayanan Jasa Atas Dimensi Empat Kepuasan Konsumen. *Jurnal Perilaku dan Strategi Bisnis*, Vol. 4, No. 2. Hal 24-36.
- Ismail, Muhammad. 2012. Strategi Pemasaran untuk Membangun Citra dan Loyalitas Merek, Survei pada Pelanggan Provider Seluler GSM Prabayar Telkomsel, Indosat, dan XL di Makassar. Bogor: IPB Press.

- Keller, Kevin L. 2008. *Strategic Brand Management : Building, Measuring, and Managing Brand Equity*. New Jersey : Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip. 2012. *Prinsip – Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip., dan Keller, Kevin L. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip., dan Keller, Kevin L. 2013. *Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua*. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawati, Dewi., dan Suharyono, Andriani Kusumawati 2014. Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan KFC Cabang Kawi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 14 No. 2.
- Lestari, Fibria Anggraini Puji. 2018. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Unindra Sosio E-Kons*, Vol. 10, No. 2. Hal 179-187.
- Lovelock, Christopher H. dan Wright, Lauren K. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks
- Nursiana, Adinoto. 2015. Pengaruh Internet Banking, Kualitas Layanan, Reputasi Produk, Lokasi, Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Intermediasi Kepuasan Nasabah. *Jurnal Keuangan dan Perbankan* Vol.19, No.3. Hal 450-462.
- Payne, A. 2011. *Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing)*, Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi
- Pontoh, Michael B., Kawet, Lotje., dan Tumbuan, Willem A. 2014. Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Manado. *Jurnal EMBA*, Vol. 2, No. 3. Hal 285-297.
- Pramana, I Gede Yogi., dan Rastini, Ni Made. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 5, No.1. Hal. 706-733.
- Priansa, Donni Junni. 2017. *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta
- Putri, Dea Gustini Dwi., dan Santoso, Suryono Budi. 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Jasa, Nilai yang Dirasakan, Citra Merek Melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Diponegoro Journal Of Management*, Vol. 7. No. 1. Hal 1-13.
- Rousan, Al, M. Ramzi dan Mohamed, B. 2010. Customer Loyalty and the Impacts of Service Quality: The Case of Five Star Hotels in Jordan. *International Journal of Human and Social Sciences*, Vol. 5, No.13. Hal 886-892

- Semuel, Hatane., dan Lianto, Adi Suryanata. 2014. Analisis eWOM, Brand Image, Brand Trust dan Minat Beli Produk Smartphone di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Universitas Kristen Petra*, Vol. 8, No. 2. Hal. 47-54.
- Semuel, Hatane., dan Wibisono, Julian. 2019. Brand Image, Customer Satisfaction dan Customer Loyalty Jaringan Supermarket Superindo di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol. 13, No. 3. Hal 27-34.
- Shafira, Dhea., dan Djoko Handojo. 2017. Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. Vol. 6, No. 1.
- Siddiqi, Kazi Omar. 2011. Interrelations between Service Quality Attributes, Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Retail Banking Sector in Bangladesh. *International Journal Of Business And Management*, Vol. 6, No. 3.
- Subagiyo, Rokhmat. 2016. Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan di BMT Sahara Tulungagung. *Jurnal Malia Institut Agama Islam Negeri Tulungagung*, Vol. 8, No. 1.
- Sunyoto, Danang. 2014. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta CAPS.
- Susanto, Puteri Herlanies., dan Subagja, Iwan Kurniawan. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pondok Gede Plaza. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, Vol.7, No. 1.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tobing, Fathorazzi., dan Wulandari. 2016. Model Inovasi Sistem Pemasaran Perbankan Syariah Berbasis Floating Market Untuk Penciptaan Daya Saing (Model of Islamic Banking Marketing Innovation Systems Based on Floating Market for Creation Competitiveness). *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, Vol. 20, No. 1. Hal 75–83.
- Widodo, Sri., Harini, Cicik., dan Haryono, Andi Tri. 2018. Pengaruh Harga, Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Journal of Management Universitas Padjajaran*.
- Widyaningtyas, R. 2010. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas dan Dampaknya pada Kepercayaan Nasabah dalam Menggunakan Jasa Kereta Api HARINA (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro*, Vol. 2, No. 1.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks Kembangan.