

## DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, S. (2010). *Manajemen pemasaran*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Assauri, S. (2012). *Marketing strategic*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Soegoto. A. S (2013). Persepsi Nilai Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen: Studi pada PT. Pandu Utamatudi pada PT. Pandu Utama Kota Manado. *Jurnal EMBA* Volume.1 No.3 September 2013, Hlm. 1271-1283. ISSN 2303-1174.
- Christian, V., Jacky, SB,S., Rotinsulu, J,J. Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen: Studi Pada Bank BCA TBK. Manado. *Jurnal EMBA Volume.3 No. 2* Juni 2015, hlm. 671-683. ISSN 2303-1174.
- Saputra. F. I (2013). Kualitas Layanan, Citra dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT Bank BNI 46 Sentra Kredit Kecil Surabaya). *Jurnal Aplikasi Manajemen Volume.11 No.3* September 2013.
- Ferrina dewi, E. (2008). *Merek & psikologi konsumen implikasi pada strategi pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 19*, Semarang: UNDIP.
- Jasfar, F. (2005). *Manajemen jasa pendekatan terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Familiar. K & Ida Maftukhah. (2015). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan : Studi Pada Koperasi Keuangan Syariah BTM Doro. *Management Analisis Journal* Volume. 4 No. 4 2015. ISSN 2252-6552
- Lupiyoadi, R. *Manajemen pemasaran jasa: Berbasis kompetensi. edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat.
- Majalah Infobank. (2014). *Indonesian Bank Loyalty Index 2014*. Volume.XXXV No. 418 Januari 2014.
- Riduwan, & Kuncoro. (2011). *Cara menggunakan dan memakai path analisis edisi 3*, Bandung Alfabeta, Bandung.
- Sarjono, H., & Julianita, W. (2011). *SPSS vs LISREL Sebuah pengantar aplikasi untuk riset*, Jakarta: Salemba Empat.

- Sekaran, U. (2006). *Research methods for business*, Jakarta: Salemba Empat.
- Arfianti, S. R. (2014). Pengaruh Citra Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah: Studi Pada Nasabah Bank BRI Unit Sedan Cabang Rembang. *Management analisys journal*. Volume. 3 No. 2 2014. ISSN 2252-6552
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian bisnis (pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabet.
- Sumadi & Euis Sholiha. (2015). The Effect Of Bank Image And Trust On Loyalty Mediated By Customer Satisfaction. *Jurnal dinamika manajemen* Volume. 6 No. 2 2015. Pp 121-132. ISSN 2086-0668
- Sumarwan, U., Puspitawati, H., Mulyana, A., Hariadi, A., Ali, M.M., Gazali, M., Hartono, S. & Farina, T. (2013). *Riset pemasaran dan konsumen*, Bogor: IPB Press.
- Sumarwan, U., Jauzi, A., Mulyana, A., Karno, B, N., Mawardi, P.K., & Nugroho W,. (2011). *Riset pemasaran dan konsumen panduan riset dan kajian*, Bogor: IPB Press.
- Sunyoto, D. (2013). *Teori, kuesioner & analisis data untuk pemasaran dan perilaku konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Mian, T. S. (2014). The Role of Service Quality in Developing Customer Loyalty in the Banking Sector: A Case study of the Kingdom of Saudi Arabia. *International Journal of Accounting and Financial Reporting*. Volume 4 No.2 2014. ISSN 2162-3082
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa prinsip penerapan penelitian*, C.V Andi Yogyakarta: OFFSET (Penerbit ANDI)
- Tjiptono, F & Chandra, G. (2011). *Service quality & satisfaction edisi 3*, Yogyakarta: C.V Andi OFFSET (Penerbi ANDI)
- Usman, H & Sobari, N. (2013). *Aplikasi teknik multivariate untuk riset pemasaran*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. (2016). *Buku pedoman penulisan akhir skripsi*, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Lembaga Penelitian dan Pemberdayaan Masyarakat, Jakarta.