

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T & Tantri, F 2012, *Manajemen pemasaran*, PT Rajagrafindopersada, Jakarta.
- Azizah 2012, 'Pengaruh kualitas layanan, citra dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah', *Management Analysis Journal*, vol.1, no.2, April 2012, hlm.22-28.
- Dewi, Yasa & Sukaatmadja 2014, 'Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah PT. BPR Hoki Di Kabupaten Tabanan', *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, vol.3, no.5, Februari 2014, hlm.257-275.
- Djajanto, Nimran, Kumadji, Kertahadi 2014, 'The effect of self-service technology, service quality, and relationship marketing on customer satisfaction and loyalty', *Journal of Business and Management*, vol.16, no.6, May 2014, pp.39-50.
- Ghozali, I 2011, *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 19 Edisi 5*, UNDIP, Semarang.
- Hasan, A 2013, *Marketing dan kasus kasus pilihan*, CAPS, Yogyakarta.
- Kartajaya, H 2010, *Brand operation the official MIM academy course book*, Esensi Erlangga Group, Jakarta.
- Kotler & Keller 2012, *Marketing management*, Authorised Adaptation From The United States Edition. JAKARTA
- Lovelock, C 2010, *Pemasaran jasa-perspektif indonesia*, Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, R 2013, *Manajemen pemasaran jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Osman, Mohamad & Mohamad 2015, 'An empirical study of direct relationship of service quality, customer satisfaction and bank image on customer loyalty in Malaysian Commercial Banking Industry', *American Journal Of Economics*, vol.5, no.2, February 2015, pp.168-176.
- Perolehan jumlah nasabah Bank BRI periode 5 tahun, <http://bisniskeuangan.kompas.com>. BRI. Capai. 28. Juta Nasabah [www.infobanknews.com](http://www.infobanknews.com), [www.keuangan.kontan.co.id](http://www.keuangan.kontan.co.id), [www.bri.co.id](http://www.bri.co.id) <http://www.infobanknews.com/2012/12/nasabah-bri-bertambah-4-100-rekening-per-hari> diakses 21 maret 2015.

- Riduwan & Engkos, AK 2011, *Cara mudah menggunakan dan memaknai path analysis (analisis jalur)*, Alfabeta, Bandung.
- Roche 2014, 'An empirical investigation of internet banking service quality corporate image and the impact on customer satisfaction with special reference to Sri Lankan Banking Sector', *Journal Of Internet Banking And Commerce*, vol.19, no.2, May 2014, pp.1-18.
- Saputra 2013, 'Kualitas layanan, citra dan pengaruhnya terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan PT Bank BNI 46 Surabaya', *Jurnal Aplikasi Manajemen*, vol.11, no.3, September 2013, hlm.445-457.
- Sumarwan, U, Jauzi, A, Mulyana, A, Karno, B, Mawardi, P, Nugroho, P 2011, *Riset pemasaran dan konsumen*, IPB Press, Bogor.
- Sugiyono 2012, *Metode penelitian bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Sarjono, H & Julianita, W 2011, *SPSS vs LISREL*, Salemba Empat, Jakarta.
- Tjiptono, F 2011, *Manajemen dan strategi merek*, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F & Chandra, G 2012, *Service, quality & satisfaction, Edisi Ketiga*, Andi, Yogyakarta.
- Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta 2014, *Pedoman penulisan karya ilmiah bagi dosen dan mahasiswa*, Lembaga Penelitian Dan Pemberdayaan Masyarakat, Jakarta
- Usman, H & Sobari, N 2013, *Aplikasi teknik multivariate untuk riset pemasaran*, PT Rajagrafindo Persada, Jakarta.