

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2008. *Management Corporate & Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan*. Alfabeta. Bandung.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Damayanti, Deni. 2013. *Tips Trik Komunikasi dan Bahasa Tubuh Untuk Memikat Pelanggan Agar Loyal SeumurHidup*. Yogyakarta. Mantra Books.
- Darsono, L.I dan Dharmesta. 2005. “Kontribusi Involvement dan Trust in A Brand dalam Membangun Loyalitas Pelanggan”. *Jurnal ekonomi dan Bisnis indonesia*.
- Dewi, Linda Nita. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pengguna Produk Advan di Kota Semarang*. Semarang. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro Semarang
- Dharmesta dan Irawan. 2005. *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi Kedua, Liberty. Yogyakarta.
- Dutka (1994:41). *Atribut – Atribut Dari Konsumen Secara Universal*. , Erlanggan , Glora Aksara Pertama.
- Engel, James F, et al. (1990) *Customer Behavior*. Diterjemahkan oleh: F X Budiyanto. Perilaku Konsumen, Jilid II. Binarupa Aksara, Jakarta.
- Fasochah dan Harnoto. 2013. *Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen*

- Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada RS Darul Istiqomah Kaliwungu Kendal)*. Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi - ISSN 0853 – 8778
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multirate dengan Program ibm SPSS 19*. Semarang: BP UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Jakarta: Salemba Empat.
- Griffin, J. 2005. *Customer Loyalty*. Edisi Revisi. Alih bahasa Dwi Kartini. Erlangga. Jakarta.
- Hidayat, Rachmad. 2009. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*. Madura. Jurusan Teknik Industri Universitas Trunojoyo Madura
- Kheng, Lo Liang. 2010. "The Impact of Service Quality on Customer Loyalty A Study of Banks in Penang, Malaysia". *International Journal of Marketing Studies*, Vol. 2, No. 2.
- Kirom, Bahrul. 2015. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung. Pustaka Reka Cipta.
- Kotler, Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jilid 2. Jakarta. PT Prenhallindo.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran* Alih bahasa Benyamin Molan Edisi dua belas. Jakarta. Penerbit. PT INDEKS.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks

- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Salemba Empat. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2008. *Manajemen Kualitas Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Mowen. 1995. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Jakarta. :  
Karangan Sutisna.
- Mulyadi. 2007. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Jakarta:  
Salemba Empat.
- Mulyana, Deddy. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. REMAJA  
ROSDAKARYA
- Nova, Firsan. 2011. *CRISIS Public Relations*. Jakarta. RajaGrafindo Persada.
- Pramana, I Gede Yogi, 2016.”Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar, Bali”. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 5, No. 1, 2016: 706 –733.
- Rahayu, Basuki Sri dan Endang Saryanti. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Hubungan Pelanggan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah*. Surakarta. Dosen Progdil Manajemen STIE AUB Surakarta
- Rakasiwi, Eddo. 2013. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada BMT Perkasya Semarang)”. *Jurnal Univ Dian Nuswantoro*, Semarang.

- Kasali, Rhenald. 2003. *Metode Penelitian Komunikasi*. Jakarta : Pustaka Utama Grafiti.
- Riduwan. 2009. *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru-Karyawan*. Bandung: Alfabeta.
- Saputra, Falla Ilhami. 2013. *Kualitas Layanan, Citra dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT Bank Bni 46 Sentra Kredit Kecil Surabaya)*. Malang. Program Studi Magister Manajemen - FEB Universitas Brawijaya Malang
- Setiadi, Nugroho. 2003. *Perilaku Konsumen*. Jakarta. Kencana.
- Setiadi, Nugroho. 2003. *Perilaku Konsumen*. Jakarta. Prenada Media.
- Soleh Soemirat, dan Ardianto Elvinaro. 2007. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung : PT Remaja Rosda Karya.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. Alfabeta. Indonesia.
- Sutisna. 2001). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Tjahjaningsih, Endang. 2015. “Pengaruh Citra Perusahaan dan Kepuasan Terhadap Kepercayaan dan Dampaknya pada Loyalitas (Studi pada Klien Asuransi Prudential Pru Vision, Pati)”. *Jurnal Univ Stikubank*, Semarang.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Total Quality Service*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandi. 2004. *Strategi Pemasaran Edisi 2*. Yogyakarta. Penerbit andi.

Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Andi.

Widiyanto, Joko. 2014. *SPSS For Windows Untuk Analisis Data Statistik dan Penelitian*. Surakarta. Lap FKIP UMS.

Winarti, Ch. Endah. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan, Iklan, dan Citra terhadap Loyalitas Nasabah Bank Bukopin di Daerah Setiabudi, Jakarta Selatan*. Jakarta. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis ABFII Perbanas Jakarta

Yousafzai, S. Y., Pallister, J. G., and Foxall, G. R., 2003, *A Proposed Model of eTrust for Electronic Banking*, *Technovation*, 23: 847-860