

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A., & Keller, K. L., 1990. *Consumer Evaluation Of Brand Extensions*. Jurnal of Marketing, 54, 27-41.
- Apriyant, Surya, dan Lutfi. 2017. *Analisis Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Studi Empirik Nasabah Tabungan Tandamata Bank BJB Cabang Serang*.
- Conny Sondakh. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Vol.3 ,No.1, 2014:19-32. Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)*.
- Dharmesta, Swastha Basu. 2006. *Manajemen Pemasaran Modern*. (edisi kedua). Yogyakarta : Liberty.
- Falla Ilhami Saputra. 2013. *Pengaruh Layanan, Citra dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT Bni 46 Sentra Kredit Kecil Surabaya)*
- Ghozali, Imam. 2002. *Statistik Non-Parametrik Teori dan Aplikasi dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisa Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisa Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Husein Umar. 2004. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Husein Umar. 2013. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali.
- J. Supranto. 2008. *Statistika Teori dan Aplikasi, edisi ketujuh*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran: Edisi Milenium*. Prenhallindo, Jakarta
- Munisih, Euis Soliha. 2015. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan dan dampaknya pada Loyalits Pelanggan Apotek Dela Semarang*.
- Parasuraman, et al. 1998. *A Multiple item scale for Measuring Consumer, Perception or Future Research*, Jurnal of Marketing, Vol. 49 No. 1
- Philip Kotler & Keller, K.L. 2013. *Marketing Management*. 14th Edition. United States of America: Pearson.
- Philip Kotler, 2002, *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium*, jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta.
- Philip, Kotler. 2009. *Marketing manajemen*, The Milinium Edition, Ten Edition, USA, Pretice Hall, Inc.
- Qomariyah, Nurul. 2012. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Universitas Muhammadiyah di Jawa Timur)*.

- Rachmad Hidayat. 2009. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri.*
- Rambat Lupioadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Salemba Empat. Jakarta.
- Salim, Dharmayanti. 2014. *Pengaruh Brandimage dan Perceived Quality Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Mobil Toyota di Surabaya.*
- Shandy Ibnu Zakaria dan Sri Rahayu Tri Astuti, 2013. *Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Transportasi.*
- Sigit, Soliha. 2017. *Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah.* Jurnal Keuangan dan Perbankan. Semarang: Universitas Stikubannk Semarang.
- Sugiono, 2010. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D.* ALFABETA, Bandung.
- Suharyadi Purwanto. 2016. *Statistika untuk ekonomi dan keuangan modern. Edisi 3.* Jakarta : salemba empat.
- Sukesi, Rante. 2011. *Analisis Konsekuensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Kajian pada Pengguna Pelayanan Publik Dinas Perhubungan & LLAJ Provinsi Jawa Timur).*
- Supranto, J. 2008. *Statistik Teori dan Aplikasi.* Penerbit Erlangga
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa.* Yogyakarta: Andi.
- Uma, Sekaran. 1992. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis, Edisi 4, Buku 1.* Jakarta: Selemba Empat.
- Uma, Sekaran. 2011. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis, Edisi 4.* Jakarta: Selemba Empat.
- Wungo, Richie. 2013. *Kualitas Layanan, Citra, Nilai dan Kepuasan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Rock Rand Manado.*
- Zainuddin Tahuman, 2016. *Analisi Faktor-Faktor yang mempengaruhi loyalitas Pelanggan serta Dmpaknya terhadap Keunggulan bersaing.*