

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrianti, Rini dan Zulkifli. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Citra Laundry Kota Pariaman, Jurnal STIE Sumatera Barat Pariaman
- Amir 2005 Pardede, Ratlan. 2016. Pengaruh Persepsi Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Yang Dimediasi Kepuasan Konsumen, Journal of Business & Applied Management Vol, 10 No,1 , Universitas Bunda Mulia
- Andreassen, T.W. Lindestad, B. 1998. Customer Loyalty and Complex Services: The Impact of Corporate Image on Quality, Customer Satisfaction and Loyalty for Customers With Varying Degrees of Service Expertise. International Journal of Service Industry Management. 9(1):7–23
- Arikunto, S. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Jakarta: PT Rineka Cipta
- Artika, Maria Hanik Dwi. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Bank terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Surabaya, Jurnal STIE Perbanas Surabaya.
- Cavalera, Niel Dhesta dan Euis Soliha. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Bank dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpeda Bank Jateng Cabang Utama Semarang. Jurnal Universitas Stikubank Semarang.
- Chistina Whidya Utami. 2010. Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Ritel Modern. Jakarta: Salemba Empat
- Danny, T. W. & Chandra, F. 2001. Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Terhadap Tingkat Penjualan di Warung Bu Kris, Jurnal Manajemen & Kewirausahaan, Vol, 3, No, 2, 85 – 95
- Dewi, Gusti Ayu Ratih Kusuma, Ni Nyoman Kerti Yasa dan Putu Gde Sukaatmadja. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT BPR Hoki di Kabupaten Tabanan ,Jurnal Universitas, Udayana.
- Diyanthini, Ni Putu Dharma dan Ni Ketut Seminari. 2017. Pengaruh Citra Perusahaan, Promosi Penjualan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada LPD Desa Pakraman, Panjer.
- Ferdinand, Augusty. 2006. Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro,
- Gronroos, C, 2000, Service Management And Marketing: A Customer Relationship Management Approach (2nd ed), Chichester: John Wiley and Sons, Ltd.
- Heizer, J. dan Render, B. 2006. Manajemen Operasi, Edisi 7. Jakarta: Salemba Empat.

- Jahanshahi, dkk. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan.
- Karyose, Hellen, Widji Astuti and Achmad Ferdiansjah. 2017. Customer Loyalty: The Effect of Service Quality, Corporate Image, Customer Relationship Marketing and Customer Satisfaction as Intervening Variabel-An Empirical Analysis of Bank Customers in Malang City, Jurnal University of Merdeka, Malang.
- Kasali, Rhenald. 2003. Manajemen Public Relations: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia. Jakarta: PT. Pusaka Utama Grafiti.
- Kotler dan Keller. 2012. Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Jakarta : Erlangga
- Kotler, Amstrong. 2001. Prinsip-prinsip pemasaran, Edisi kedua belas, Jilid 1, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Nancy Lee. 2005. Corporate Social Responsibility; Doing the Most Good you're your Company and Your Cause. New Jersey; John Wiley & Sons, Inc.
- Kotler, Philips. 2009. Manajemen Pemasaran 1. Edisi ketiga belas. Jakarta: Erlangga
- Kusworo, Octarika. 2015. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan terhadap Kepuasan Nasabah dengan Lokasi Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Pada Nasabah BNI Syariah di Surakarta, Jurnal Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Lee, Siew Peng and Sedigheh Moghavverni. 2015. The Dimension of Service Quality and Its Impact on Customer Satisfaction, Trust, and Loyalty: A Case of Malaysian Banks, University of Tunku Abdul Rahman, Kuala Lumpur, Malaysia,
- Lovelock, Christopher & Lauren K Wright. 2007. Manajemen Pemasaran Jasa, PT Indeks, Indonesia
- Lutfiyani, Vika dan Euis Soliha. 2019. Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan (Studi pada KSPPS Bondho Ben Tumoto Semarang), Jurnal Universitas Stikubank
- Malik, Prof Dr Muhammad Ehsan et al. 2012. Impact of Brand Image, Service Quality and Price on Customer Satisfaction in Pakistan Telecommunication Sector, International Journal of Business and Social Science, Vol. 3, No. 23, December 2012
- Mohammad, Anber Abraheem Shlash and Ahireen Yaseen Mohammad Alhamadani. 2011. Service Quality Perspectives and Customer Satisfaction in Commercial Banks Working in Jordan, Journal Petra University Jordan.
- Mulyaningsih, Luh Ayu dan I Gusti Agung Ketut Gede Suasana. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank OCBC NISP di Denpasar, Jurnal Universitas Udayana Bali
- Nugroho, T. 2010. Buku Ajar Obstetri. Yogyakarta : Nuha Medika

- Nursiana, Adinoto. 2014. Pengaruh Internet Banking, Kualitas Pelayanan, reputasi Produk, Lokasi terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Intermediasi Kepuasan Nasabah, Jurnal STIE Wiyatamandala
- Pambudi, Bima Andrianto, Euis Soliha dan Endang Tjahjaningsih. 2016. How a Mediating Variabel Need in the Loyalty Examination, Postgraduate Program of Magister Management, Stikubank University, Semarang, Indonesia.
- Payne, Adrian. 2005. Handbook of CRM : Achieving Excellence in Customer Management. Burlington: Butterworth-Heinemann
- Prihandini, Kharisma Hunaning. 2018. Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Produk terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk Pembiayaan Mudarabah Pada BMT Nurul Jannah Petrokimia, Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
- Pristiyono. 2017. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah PT BRI Simpang Enam Rantauprapat, Jurnal STIE Labuhanbatu.
- Rahayu, Basuki Sri dan Endang S.aryanti. 2014, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Hubungan Pelanggan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah, Jurnal STIE Adi Unggul Bhirawa Surakarta
- Sari, Lidia Kurnia dan Euis Soliha. 2018. Kualitas Layanan, Persepsi Tingkat Suku Bunga dan Lokasi terhadap Kepuasan Nasabah, Jurnal Unisbank
- Schiffman, L.G & Kanuk, L.L. 2007. Consumer behavior (9th ed.). London: Prentice Hall
- Setiawan, A. I. 2007. Memanfaatkan Kotoran Ternak, Edisi Revisi. Penebar Swadaya. Jakarta.
- Siagian, Sondang P. 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: Bumi Aksara,
- Simamora, Henry. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : STIE YKPN
- Smith, R. 1995. Chemical Process Design, McGraw Hill International Book Company, Singapore
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D, Bandung: Alfabeta
- Sutisna. 2001. Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Suwarto, Risa Anggraini. 2019. Pengaruh Lokasi, Kualitas Produk Tabungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menabung di BMT Adzkiyah Khidmatul Ummah di Kota Metro, Jurnal Universitas Muhammadiyah Metro
- Swastha, Basu. 2003. Manajemen Pemasaran Modern". (Edisi kedua). Cetakan kesebelas. Yogyakarta : Liberty Offset.

- Thio, S. 2001. Membangun Service Quality untuk mencapai Kepuasan Konsumen di Industri Hospitality, Jurnal Manajemen & Kewirausahaan Vol, 3, No, 1, Maret 2001: 61 – 71,
- Tjiptono, Fandy. 2000. Manajemen Jasa. Edisi Kedua. Andy Offset, Yogyakarta
- Umar, Husein. 2004. Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis, Cet ke 6, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Vahdati, Hojjat, Najmeddin Mousavi dan Javad Taheri Moghadam. 2014. A Study on the Effect of Marketing Mix on the Repurchase Intention with the Consideration of the Mediating Role of Brand Equity (Case Study: Ghaem Shahr Refah Bank, University of Lorestan, khoramabad, Iran
- Wilson and Gisvold. 1982. Textbook of Organic Medicinal and Pharmaceutical Chemistry, in George, R,F, (Ed), Buku Teks Wilson dan Gisvold: Kimia Farmasi dan Medisinal Organik, Edisi VIII, I,B, Lippincott Company, Philadelphia – Toronto, 351, 353,