

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

Ali Hasan, S. (2013). *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS (Center for Acaemic Publishing Service).

Christopher Lovelock, J. W. (2010). *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi*. Jakarta: Erlangga.

DR. Ratih Hurriyanti, M. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.

Drs. M.N Nasution, M. A. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor Selatan: Ghalia Indonesia.

Fandy Tjipyono, P. (2011). *Pemasaran Jasa*. Sleman: Bayumedia Publishing.

Ghozali, I. (2005). *Analisis Multyvariate dengan program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Hamdani, R. L.-A. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Hidayat, A. A. (2007). *Metode Penelitian Kebidanan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.

Jasfar.F. (2005). *Manajemen Jasa Manajemen Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Prenhalindo.

Kotler, P. (2006). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Salemba Empat.

Kotler, P. (2008). *MANAJEMEN PEMASARAN*. Jakarta: Erlangga.

Laksana, F. (2008). *Manajemen Pemasaran; Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Saemba Empat.

Prof. Dr.Farida Jasfar, M. (2009). *Manajemen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Purnama, N. (2006). *Manajemen Kualitas*. Yogyakarta: Ekonisia.

Stanton, W. J. (2000). *Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabet.

Yazid, Abdullah. (2009). *Pedoman Syari'ah dan Juknis Bagian Pemasaran*. Lasem: Bina Ummat Sejahtera Grafik.

B. JURNAL

Annisa Milana, M. H. (2014). Model promosi penjualan dan citra perusahaan dalam pengembangan loyalitas nasabah PT. BNI Tbk. kantor cabang utama Tebet. *Jurnal Manajemen IKM*, 215.

Arifzen. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Kepuasan serta Pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah Bank Jambi Cabang Sungai Penuh. *Jurnal magister manajemen*, 1-12.

Farida, N. (2010). Pengaruh Ikatan Hubungan, Citra Perusahaan, Nilai Pelanggan, Kualitas dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Pemerintah Di Jawa Tengah. *Wacana*, 204-205.

Nifita, A. T. (2010). Pengaruh Citra BCA Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan BCA Cabang Jambi.

Qomariyah, N. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan.

Rahayu, B. S. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan, hubungan pelanggan dan citra perusahaan terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah.

Saputra, F. I. (2013). Kualitas layanan, citra dan pengaruhnya terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah. *Jurnal aplikasi manajemen*, 450.

Satriyanti, E. O. (2012). Pengaruh kualitas layanan, kepuasan nasabah dan citra bank terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat di Surabaya. *journal of Business and Banking*, 171-184.

Siswoyo, E. (2009). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT BANK JATENG Pemuda Semarang.

Sunarno, A. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Loyalitas nasabah pada Bank BTN Syari'ah Cabang Bandung .

Susilowati, Y. T. (2012). Pengaruh Kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada Bank ICB Bumiputera Cabang Surakarta.