

## DAFTAR PUSTAKA

- Baloglu, Seyhmus .2002. “Dimensions of Customer Loyalty”, *European Journal of Marketing*, page 1372-1388.
- Basu Swastha dan Ibnu Sukotjo. (2002). *Pengantar Bisnis Modern. Yogyakarta: Liberty.*
- Basuki Sri Rahayu. 2014)”Pengaruh Kualitas Pelayanan, Hubungan Pelanggan Dan Citra Perusahaan” *ADVANCE edisi Pebruari 2014 vol 1. No. 2*
- Bloemer, Josee., Ko de Ruyter and Pascal Peeters. 1998. Investigating drivers of bank loyalty: the complex relationship between image, service quality and satisfaction. *The International Journal of Bank Marketing*.Vol. 16. pp. 276-292
- Dewi Kurniawati, Suharyono, dan Andriani Kusumawati (2014)”Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan”(Studi pada Pelanggan KFC Cabang Kawi Malang) *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol. 14 No. 2 September 2014*
- Falla Ilhami Saputra. (2013). “Kualitas Layanan, Citra dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan” (Studi Pada PT Bank Bni 46 Sentra Kredit Kecil Surabaya). . *September 2013. Vol. 11. No. 3 (ISSN: 1693-5241). Hal. 445-457.*
- Fandy Tjiptono.(2011). *Pemasaran jasa*. Malang: Bayumedia Publishing. 111
- Ghozali, Imam, 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Progam SPSS*. BP Universitas Diponegoro, Semarang.
- Guiltinan, J. P., Paul & Madden, T.J. 1997. *Marketing Management: Strategies and Programs*. 6th edition, New York: McGraw-Hill
- Info BCA. (2011). vol. 211.
- Kotler, Philip . (2008). *Manajemen Pemasaran edisi 13, jilid 1*. Jakarta: Erlangga
- Kotler & Keller. 2012. *Marketing Management*. Edisi 14. Pearson – Prentice Hall.
- Monroe, Kent. B., 2002. *Pricing : Making Profitable Decision*. New York: MC Graw Hill
- Nurul Qomariah,2012 “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan” *Jurnal Aplikasi Manajemen Volume 10 Nomor 1 Maret 2012*

- Oliver, 1997, *Satisfaction, A Behavior Perspective on The Consumer*, New York: Mc Graw-Hill International Editions.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. And Berry, L. L., 1985: *A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research. Journal of Marketing*, 49.pp.41-50
- Payne, Andrian, 1993, *The Essence of Service Marketing*, New Jersey: Prentice Hall. Inc
- Rachamat Hidayat , 2009 “Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank” *jurnal ekonomi bisnis & akuntansi ventura Vol 12, No. 2 hal 99-116*
- SEF UGM. 2008. Riset Bank Syariah 2008. Diakses dari <http://ekonomiislam.blogspot.com/2010/10/risetbankshariah-2008.html>
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods For Business*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta
- Setiadi, Wicipto, 2010, Proses Pengharmonisasian sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Peraturan Perundang-undangan, diakses dari <http://ditjenpp.kemenkumham.go.id/htn-dan-puu/232proses-pengharmonisasian-sebagai-upaya-meningkatkan-kualitas-peraturan-perundang-undangan.html>.
- Sudarto, Yono, Dwi 2016 “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank” *Jurnal Bisnis dan Pembangunan Edisi Januari-Juni 2016 Vol 5, No. 1, ISSN 2541-178X*
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.
- Woro Merdikawati dan Naili Farida, 2013 “Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan bus Efisiensi” *Jurusan Administrasi Bisnis FISIP Universitas Diponegoro Jurnal Administrasi Bisnis, Volume 2, Nomor 1*
- Yano Sudarto, Dwi Wahyu, dan M. Noor Rasyidi (2016) “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank “XY” Cabang Kapuas” *Jurnal Bisnis dan Pembangunan Edisi Januari-Juni 2016 Vol 5, No. 1, ISSN 2541-178X*
- [http://www.bankmadinasyariah.com/info-perusahaan/profil-perusahaan/ akses](http://www.bankmadinasyariah.com/info-perusahaan/profil-perusahaan/)
- <https://ekbis.sindonews.com/read/1176771/178/masyarakat-yogyakarta-cenderung-pilih-bprs-ketimbang-konvensional-1486118796>