

DAFTAR PUSTAKA

- Ainul Yaqin dan Aniek Dan Maschudah Ilfitriah (2014) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking Di Surabaya”, *Journal of Business and Banking*, Volume 4, No. 2, November 2014, hal. 245 – 260.
- Anggun Citra Novita, Dkk (2016) “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bank Sulutgo Cabang Utama Manado”. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, Volume 16 No. 01 Tahun 2016, hal. 728-737.
- Asghar Afshar Jahanshahi, Et Al (2011) “Study The Effects Of Customer Service And Product Quality On Customer Satisfaction And Loyalty”. *International Journal of Humanities and Social Science* Vol. 1 No. 7; [Special Issue – June 2011], pages 253-260.
- Asri, Marwan. (2009). *Marketing*. Edisi Ketiga. Penerbit UPP-AMP YKPN, Yogyakarta
- Ghozali, Imam. 2014. *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Edisi 4. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Alih Bahasa oleh Dwi Kartini Yahya. Jakarta : Erlangga.
- Hair, Jr., Joseph F., et. al. (2011). *Multivariate Data Analysis*. Fifth Edition. New Jersey: Prentice-. Hall, Inc.
- Heri Setiawan, A.Jalaluddin Sayuti (2017)” Effects Of Service Quality, Customer Trust And Corporate Image On Customer Satisfaction And Loyalty: An Assessment Of Travel Agencies Customer In South Sumatra Indonesia”. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, Volume 19, Issue 5. Ver. III (May. 2017), halaman 31-40.
- Hermansyah. (2009). *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Jerry C. Olson dan Peter J. Paul. 2014. *Perilaku konsumen dan strategi pemasaran*. Edisi. Sembilan. Buku 2.penerbit salemba empat.jakarta.
- Kasmir. (2014). *Dasar-Dasar Perbankan*. Edisi Revisi, Cetakan ke duabelas, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta

- Kotler, P., (2011). *Manajemen Pemasaran*. Alih Bahasa: Juhardi. Edisi 11. Jilid 1. Jakarta: PT. Prehalindo
- Kotler and Armstrong. (2014). *Principles of Marketing 15th ed.* Pearson Hall. New Jersey
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane, (2012). *Marketing Management 14th edition*. New Jersey : Prentice Hall.
- Kuncoro. Mudrajad, (2013). *Mudah Memahami dan menganalisis Indikator ekonomi*. Yogyakarta : UPP STIM YKPN.
- Lo Liang Kheng Et Al (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; November 2010, page 57-66.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 2. Jakarta : Salemba Empat
- Marife Mendez, Et Al (2015) "Sales Promotion And Brand Loyalty: Some New Insights" *International Journal of Education and Social Science*, Vol. 2 No. 1; January 2015, pages 103-117.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *the Journal of Marketing*, 41-50.
- PT. Bank Negara Indonesia. Profil PT. Bank Negara Indonesia (<http://www.bni.co.id/id-id/>). 1 Januari 2019
- Rachmad Hidayat, Sabarudin Akhmad, Machmud (2015) "Effects Of Service Quality, Customer Trust And Customer Religious Commitment On Customer Satisfaction And Loyalty Of Islamic Banks In East Java". *Jurnal Al-Iqtishad*, Vol. VII No. 2, Juli 2015, page 151-164.
- Rizan, Moh., Basrah Saidani dan Yusiyana Sari, (2012), Pengaruh Brand Image Dan Brand Trust Terhadap Brand Loyalty The Botol Sosro, *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia* Vol. 3 No.1.
- Sekaran, Uma. 2014. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis (Research Methods for Business)*. Buku 1 Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat
- Sembiring, I. J. (2014). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan

- (Studi pada Pelanggan McDonald's MT. Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1).
- Setyarini, P. (2014). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Merek Deterjen "ATTACK EASY" Terhadap Kepuasan Nasabah Di Andina Mart Gonilan, Kartasura Sukoharjo* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Sugiyono. (2010). *Metode penelitian kualitatif kuantitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sukirno, Sadono. (2010). *Mikro Ekonomi Teori Pengantar*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Sumarsono, Sonny. (2009). *Ekonomi Sumber Daya Manusia Teori dan Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Swastha Basu, dan DH., Irawan. (2012). *Manajemen Pemasaran Modern Edisi ke-2*. Yogyakarta: Liberty Offset
- Tulandi Riry, Anggia, Lotje Kawet, Imelda Ogi (2015) "Analisis Pengaruh Strategi Promosi, Harga, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Surat Kabar Manado Post". *Jurnal Emba*, Vol.3 No.2 Juni 2015, Hal. 1041-1050
- Tumangkeng, G. A. (2013). Kualitas Produk, Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan KPR Bank BTN Cabang Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4).
- Umar, Husein. 2006. Riset Pemasaran dan Perilaku konsumen, Jakarta: PT. Gramedia utama Pustaka
- Umie Kulsum, Tantri Yanuar Rahmat Syah (2017). The Effect of Service Quality on Loyalty with Mediation of Patient Satisfaction. *International Journal of Business and Management Invention*. Volume 6 Issue 3 PP—41-50
- Wan-Ping Pi1 And Hsieh-Hong Huang (2011) "Effects Of Promotion On Relationship Quality And Customer Loyalty In The Airline Industry: The Relationship Marketing Approach". *African Journal of Business Management*. Vol.5 (11), pp. 4403-4414.
- Yamit, Zulian, (2013). *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*, Cetakan Keenam, Yogyakarta: Ekonisia.

Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. 2013. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* 6th ed. Mc.Graw-Hill. Boston.