

DAFTAR PUSTAKA

- Artika, Maria Hanik Dwi. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Surabaya. *Artikel Ilmiah Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya*
- Destiana, Harsi Annisa. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan *Merchant* Pada PT Bank Mandiri Persero Tbk Kantor Area Bekasi Jatiwaringin. *Epigram, Vol. 11 No. 1 April 2014:13-24*
- Ferrinadewi, E. 2008. *Merek & Psikologi Konsumen "Implikasi pada Strategi Pemasaran"*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Finnora, Elza dan Razak, Ismail. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana Vol. 5. No. 2 Mei 2017 ISSN : 2338 - 4794*
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19 (edisi kelima)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Guspul, Ahmad. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo). *Jurnal PPKM UNSIQ I (2014) 40-54*.
- Herjanto, Eddy. 2006. *Manajemen Operasi*. Edisi Ketiga. Jakarta : Grasindo
- Kanaidi. 2010. Pengaruh Customer Relationship, Citra Perusahaan, dan Customer Trust Terhadap Loyalitas. "*COMPETITIVE*" *Majalah Ilmiah, Volume 6 No.2. Desember 2010, ISSN : 0216 – 2539*
- Kardani, D. A. P. E., & Sugianingrat, I. A. P. W. 2015. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Pada PT.BPR Jaya Kerti Mengwi Badung. *Jurnal Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Hindu Indonesia Denpasar, Bali*.
- Kasmir. 2014. *Dasar-dasar Perbankan*. Edisi Revisi. Jakarta : Rajawali Pers.
- Kasali, Rhenald, 2005. *Manajemen Public Relations : Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 1. Jakarta : Erlangga

- Kurniawan, Albert. 2014. *Metode Riset untuk Ekonomi dan Bisnis Teori, Konsep, dan Praktik Penelitian Bisnis (Dilengkapi Perhitungan Pengolahan Data dengan IBM SPSS 22,0)*. Bandung: Alfabeta
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mawey, Thalia Claudia, Altje L. Tumbel dan Imelda W. J. Ogi. 2018. Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA Vol.6 No.3 Juli 2018, Hal. 1198 - 1207*
- Mowen, John C dan Minor, Michael. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Mulyaningsih, Luh Ayu dan Suasana, I Gst Agung Ketut Gede. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank OCBC NISP Di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 5, No. 1, 2016: 1-30 ISSN : 2302-8912*
- Nawang Sari, Sri dan Widiastuti, Retno. 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Layanan Mobile banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi Kasus pada PT Bank DKI – Depok). *Jurnal Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma*
- Pratiwi, Ni Putu Lenny dan Seminari, Ni Ketut. 2015 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah. *E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 5,*
- Sarwono, Jonathan. 2012. *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif Menggunakan Prosedur SPSS 20*. Elex Media Komputerindo. Jakarta.
- Setiadi, Nugroho J. 2010. *Perilaku Konsumen : Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen*. Edisi Revisi, Cetakan ke-4. Jakarta : Kencana.
- Soemirat, Soleh dan Ardianto, Elvinaro. 2012. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen : Teori dan penerapannya dalam pemasaran*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Swasta, Basu. dan Handoko, Hani. 2010. Manajemen Pemasaran: Analisa dan Perilaku Konsumen. BPFE: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. Strategi Pemasaran. Edisi III. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. dan Chandra Chandra. 2011. Service, Quality, & Satisfaction. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2012. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andi
- Welim, Yohannes Yahya dan Arifin, Ahmad. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BPR SUPRADANAMAS Pondok Gede, Bekasi). *Prosiding SENTIA 2016 –Politeknik Negeri Malang Volume 8 – ISSN: 2085-2347*