

DAFTAR PUSTAKA

- Achlam, S. M., Setyanto, N. W. dan Oktaviany, O. (2015). Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Menggunakan Structural Equation Modeling. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri*. Vol. 3 No. 1.
- Akbar, M. M. dan Parvez, N. (2009). Impact of Service Quality , Trust, and Customer Satisfaction on Customers Loyalty. *ABAC Journal*, Vol. 29, No. 1, January-April 2009, pp.24-38.
- Ariff, M.S.M., Yun, L. O., Zakuan, N. dan Ismail, K. The Impacts of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty in Internet Banking. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 81 (2013), 469 – 473.
- Aryani, D. dan Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Mei-Agustus 2010, hlm. 114-126, ISSN 0854-3844.
- Beerli, A., Martin, J.D., & Quintana, A. (2004), A Model of Customer Loyalty in The Retail Banking Market. *European Journal of Marketing*, Vol. 38.
- Daryanto. (2011). *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung: PT Sarana.
- Graha, I. M. S. dan Wardana, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hardy's Negara. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 5.2 (2016) : 309-334
- Gunawan, K. dan Djati, S. P. (2011). Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja–Bali). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol. 13, No. 1. Maret 2011: 32-39.
- Hapsari, R., Clemes, M. dan Dean, D. (2016). The Mediating Role of Perceived Value on the Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction: Evidence from Indonesian Airline Passengers. *Procedia Economics and Finance*, 35 (2016) 388 – 395.
- Hartono, J. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Edisi Kelima. Cetakan Pertama. Yogyakarta: BPF.
- Hasan, A. (2008). *Marketing*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Hidayat, R. (2009) Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol.11, No. 1, Maret 2009: 59-72.

- Hurriyati, Ratih. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Jimanto, Riswanto Budiono dan Yohanes Sondang Kunto. (2014). Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel intervening Pada Ritel Bioskop The Premiere Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, Vol. 2, No. 1, (2014), hlm. 1-7.
- Kheng, L.L., Mahamad, O., dan Ramayah, T. (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.
- Kotler, P. dan Armstrong, G. (2010). *Principles of Marketing*, thirteen edition. United States of America: Pearson.
- Kotler, P. dan Amstrong, G. (2012). *Principles of Marketing*, Global Edition, 14 Edition, New Jersey: Pearson Education.
- Kotler, P. dan Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketigabelas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. dan Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. 14th Global Edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Minh, N. G. dan Huu, N. H. (2016). The Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: An Investigation in Vietnamese Retail Banking Sector. *Journal of Competitiveness*. Vol. 8, Issue 2, pp. 103 - 116, June 2016.
- Mosahab, R., Mohamad, O. dan Ramayah, T. (2010) Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation. *International Business Research*, Vol. 3, No. 4; October 2010.
- Musanto, T. (2004). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 6, No. 2, September 2004: 123 – 136.
- Neupane, R. (2015). The Effects of Brand Image on Customer Satisfaction and Loyalty Intention in Retail Supermarket Chain UK. *Journal Social Science Manage*. Vol. 2, No.1, Hal. 9-26.
- Saleh, A. M. (2010). *Public Service Communication*. Malang: UMM Press
- Saleem, H. dan Raja, N. S. (2014). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction, Customer Loyalty and Brand Image: Evidence from Hotel Industry of Pakistan. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 19 (5): 706-711..

- Santoso, S. (2014). *Panduan Lengkap SPSS versi 20*. Edisi Revisi. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Cetakan Ke-4. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2009). *Metode Riset Bisnis*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi.
- Sunjoyo dkk., (2013). *Aplikasi SPSS untuk Smart Riset*. Cetakan Kedua. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI.
- Umar, H. (2000). *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Upamannyu, N. K. dan Sankpal, S. (2014). Effect of Brand Image on Customer Satisfaction & Loyalty Intention and The Role of Customer Satisfaction Between Brand Image and Loyalty Intention. *Journal of Social Science Research*. Vol. 3, No. 2, Februari 2014. ISSN:2321-1098.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa (Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi Dalam Kasus penelitian)*. Jakarta: Indeks.
- Yamit, Z.. (2010). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia.
- Zikmund. (2012). *Business Research Methods*. 8th Edition. Publisher: South Western.