

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, Rizqi. (2011). Analisis Pengaruh Promosi, Kualitas Jasa dan Citra Produk terhadap Loyalitas Pelanggan IM3 di Kota Semarang. Skripsi Undip.
- Aghdaie, S., Faghani, F. (2012). Mobile Banking Service Quality and Customer Satisfaction. *Int. J. Manag. Bus. Res.*, 2 (4), 351-361, Autumn 2012.
- Ali, Hasan. (2009). Marketing Edisi Baru. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Aliata, V et.al. (2012). Influence of Promotional Stategies on Banks Performance. *International Journal of Business*. Vol 2 No. 5; August 2012.
- Anggia, T, L., Kawet, L., Ogi, I. (2015). Analisis Pengaruh Strategi Promosi, Harga dan Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen Manado Post. *Jurnal EMBA* Vol. 3 No. 2.
- Ariani, D. Wahyu. (2009). Manajemen Operasi Jasa. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Arief. (2007). Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan. Malang: Bayumedia Publishing.
- Aziz. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah “Tabungan BSM”. *Jurnal : UMM*.
- Bahar, A. Sjahrudin, H. (2015). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang. *Jurnal Organisasi dan Manajemen* 2015 Vol 3 p 14.
- Cahyono. (2008). *Jurnal Riset Ilmiah Manajemen Sains Indonesia*. Jakarta : JRSMI.
- Charles W. Lamb, Joseph F. Hair, Carl Mcdaniel. (2001). Pemasaran. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Crosby, Phillip, B. (1986). *Quality Without Tears*. Singapura: McGraw Hill.
- Dewa, C. B. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Jasa Grabcar terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal*.
- Griffin, Jill. (2009). *Customer Loyalty: How to Learn It, How to Keep It*. Jakarta. Erlangga.
- Hair, J. F., Anderson R. E. & Tatham, R. L. (1998). *Multivariate Data Analysis*, Fifth Edition, New Jersey : Prentice Hall Inc.

- Halim, P., Swasto, B., Hamid, D. & Firdaus, M. R. (2014). The Influence of Product Quality, Brand Image, and Quality of Service to Customer Trust and Implication on Customer Loyalty, *European Journal of Business and Management*, 6, pp. 159-166.
- Handayani, Desy & dkk. (2010). *The Official MIM Academy Coursebook Brand Operation*. Jakarta: Esensi Erlangga Group.
- Harun, Haidir. (2006). Analisis faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Produk Telkom Flexi. Tesis UNDIP Semarang.
- Huda, A. N. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking dan Tingkat Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Rakyat Indonesia. *Jurnal Perbanas*.
- Hurriyati, Ratih. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: ALFABETHA.
- Ishak dan Azzahroh. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening. *Jurnal : UMY*.
- Juniarta (2018). Pengaruh Persepsi Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Konsumen. *E Jurnal Udayana*.
- Jill Griffin, (1998). *Customer loyalty*, new york, lexinton book co.
- Julian Cummins. (2010). *Promosi Penjualan*. Binarupa Aksara. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Kartajaya, Hermawan. (1996). *Boosting Loyalty Marketing Performance: Menggunakan Teknik Penjualan, Customer relationship Management, dan Servis untuk Mendongkrak Lab*. Bandung. Mizan Pustaka.
- Kholilurrahman. (2007). Pengaruh Keputusan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Prabayar simPATI, Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang. Skripsi UM: Fakultas Ekonomi.
- Kotler, Philip. (2000). *Manajemen Pemasaran Jilid 2 Edisi Kesebelas*. Jakarta: PT. Prehallindo.

- Koyong, M.D., Sumayku, Sontje., Kalangi, Jhony. (2016). Pengaruh Promosi terhadap Loyalitas Nasabah di PT Bank Mandiri Kantor Cabang Dotulolong Lasut Manado. *Jurnal Bisnis*.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Barat.
- Mahardika, I. M., Suardhika, I.N. & Landra, I. N. (2018). Determination Loyalty Based on Service Quality, Customer Satisfaction and Trust at PT. BPR Bukit Tanjung Bandung. *International Journal of contemporary Research and Review*.
- Malthora, Naresh K, (2007). *Marketing Research: An Applied Orientation*. International Edition: Pearson.
- Markonah. (2017). Analisis Pengaruh Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Jakarta. *Jurnal FEB Unikama*, pp. 470-488.
- Musanto, Trisno. (2004). Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada Cv. Sarana Media Advertasing Surabaya". *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan* Vol. 6, No. 2, 123-136.
- Putra, H.A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Diponegoro*.
- Putra, Sulistyawati. (2013). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT. Pegadaian (Persero). *Jurnal Unud*.
- Rinaldy *et al.* (2017). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking BNI di Banda Aceh dengan Kepercayaan Nasabah, Kepuasan Nasabah, Komitmen Nasabah, dan Nilai Nasabah sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen*, Vol.8, No.3, 19-48.
- Rita. (2011). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa pada Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Binus*.
- Rofiq, Ainur. (2009). Peranan Ekuitas Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Industri Telepon Seluler. *Jurnal ITB*.
- Saleh, A. Muwafik . (2010) . *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sampara Lukman. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.

- Sangadji, Etta Mamang & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen-Pendekatan Praktis Disertasi Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Sari (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Telkom*.
- Setyaningsih, E.D. (2013). Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan melalui Kepercayaan terhadap Loyalitas Pengguna Internet Banking pada Bank CIMB Niaga. *Seminar Nasional Inovasi dan Tren*.
- Sinaga, M.F. (2017). Analisis Bauran Promosi Program Tcash Telkomsel Regional Jawa Barat di Bandung Tahun 2017. *Jurnal Telkom*.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmawati, Kartika. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan jasa Transportasi Kreta Api Eksekutif. *Tesis*.
- Tjahjaningsih, Endang. (2014). Pengaruh Citra dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan. *Skripsi*.
- Tjiptono, Fandy dan Gergorius Chandra. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Cv. Andi.
- Tratintya, Mirah, A.P. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Word of Mouth. *Denpasar : Universitas Udayana*.
- Umar, Husain. (2003). *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Graha Indonesia.
- Usmara, A. (2003). *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Amara Books.
- Vanessa, Gaffar. (2007). *Customer Relationship Management and Marketing Public Relations*. Bandung: Alfabeta.
- Wilkie, William L. (1994). *Customer Behavior (Third Edition)*. New York: Jhon Wiley & Sons, Inc, s.
- Yaqin, A. Ilfitriyah, A. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking di Surabaya*. *Journal of Business and Banking*. Vol 4 No.2, November 2014, pp 245-260.