

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Muszammil, Mukhlis Yunus, dan Nurdasila Darsono (2017) *Jurnal Manajemen dan Inovasi*, Vol. 8, No. 3.
- Assauri, Sofjan. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Buchari Alma. 2014. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi. CV. Alfabeta, Bandung.
- Cheng-Yi Liu and Pei-Chen Huang (2014) *The International Journal of Organizational Innovation*, Vol. 6, No. 3
- Christopher Lovelock & Lauren K Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT. Indeks, Indonesia
- Conny Sondakh *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* Vol.3 ,No.1, 2015: 19-32
- Elza Finnora dan Ismail Razak *Jurnal manajemen bisnis Krisnadwipayana* ISSN : 2338 – 4794, 2016 Vol. 5. No. 2
- Endah Winarti *ProBank, Jurnal Ekonomi dan Perbankan* Vol 2. No. 2 2016 ISSN 2252-7886
- Ernie Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, 2017, “Pengantar Manajemen”, Edisi Pertama,. Jakarta
- Erwina Safitri, Mintarti Rahayu dan Nur Khuniyah Indrawati (2016) *Jurnal Ekonomi Bisnis* Vol.21, No.1
- Evi Oktaviani Satriyanti (2012) *Jurnal of business & banking*, Vol 2 (2), 171-184
- Fandy Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa*. Cetakan ke-4. CV Andi. Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ke-4. CV Andi, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2016. *Service Quality & Satisfaction*. Edisi Ke-4. CV Andi.
- Griffin, dan Sangadji Sopiha. 2014. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Gregory, R. James and Jack G. wiechman, 2011. *Pemasaran Ritel* (Edisi Kesebelas)
- Hawkins, et. al., (2014). *Consumer Behavior, Building Marketing Strategy*, 10th Edition. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.

- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, & Jacky Mussry. 2016. *Pemasaran Jasa*. edisi 7. Erlangga: Jakarta
- Malau, Harman, 2017. *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Ismayanti Maulina *Jurnal manajemen bisnis* ISSN : 54, 2015 Vol. 5.
- Ivan Octora Lubis, Suwitho *Jurnal ilmu dan Riset Manajemen* Vol: 6 No.5 2017
- Supriadi, Marlien *Jurnal Unisbank* ISBN: 978-979-81-8 2015
- Kotler, Philip & Gary Armstrong, (2018). *Prinsip-prinsip Manajemen*. Edisi 14, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. (2016). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*. 15e Global Edition. Pearson.
- Ki-Han Chung, Ji-Eun Yu, Myeong-Guk Choi, and Jae-Ik Shin (2015) *Journal of Economics, Business and Management*, Vol. 3, No.5
- Lupiyoadi, Rambat, (2013): *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Nilam Sari (2018) *The International journal of social* vol.6, no.2 “
- Sarfraz Ashraf, Rashid Ilyas, Majid Imtiaz, and Sajjad Ahmad (2018)
- Safitri [M Rahayu](#), NK Indrawati - *Ekonomi Bisnis*, 2016 - [journal2.um.ac.id](http://journal2.um.ac.id)
- Shirley Harrison. 2014. *Public Relation an Introduction*. London: Thomson Learning
- Stanton, William J. 2012. *Prinsip pemasaran*, alih bahasa : Yohanes Lamarto Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Uun Nur Laila, N.rachma, Achmad Agus Priyono *e-Jurnal Riset Manajemen prodi Manajemen*
- Parasuraman Zeithaml, dan Berry *Jurnal Ekonomi Bisnis* Vol.51, No.2  
[www.bankbjb.co.id](http://www.bankbjb.co.id)