

## DAFTAR PUSTAKA

- Assauri Sofjan. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Rajawali Pers, Jakarta
- Buchari Alma. 2016. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. CV. Alfabeta, Bandung
- Conny Sondakh. 2014. *Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)*, *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* Vol.3 No.1,19-32.
- Daryanto dan Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Cetakan Pertama, Gava Media. Jakarta
- Djaslim Saladin. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Linda Karya, Bandung
- Elza Finnora dan Ismail Razak. 2016. *Pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah*, *Jurnal manajemen bisnis Krisnadwipayana* ISSN : 2338 – 4794, Vol. 5. No. 2.
- Erika Gusliani Safitri. 2015. *Pengaruh kualitas pelayanan dan citra produk terhadap loyalitas nasabah di BPRS Barokah dana sejahtera Yogyakarta*, *E-Journal Unisbank Jawa Tengah* No, 25.
- Erwina Safitri. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusaha Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan* *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Vol. 21 No 1.
- Fandy Tjiptono. 2013. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi*. Erlangga, Jakarta
- Fandy Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa Penerapan dan Penelitian*, Andi Publisher.
- Fandy Tjiptono. 2016. *Strategi Pemasaran*, Ed. Empat, Andi.
- Griffin. 2013. *Customer Loyalty. Edisi Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga, Jakarta
- Gregory. 2013. *Pemasaran Ritel*. Edisi Kesebelas
- Hawkins., et.al. 2014. *Customer Behavior, Building Marketin Strategy*. New York: McGraw-Hill.

- Hilmy Rizqario Juniarta dan Masreviastuti. Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank JATIM Jombang, *Jurnal Aplikasi Bisnis* Volume 3, Nomer 2.
- Ismayanti Maulina. 2015. *The effect of service quality, brand image and trust on the customer loyalty of Bank BCA in Surabaya*, *Jurnal manajemen bisnis* ISSN : 54, Vol. 5.
- Ivan Octora Lubis dan Suwito. 2017 Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah, *Jurnal Manajemen Ilmu dan Riset* Vol. 6 No. 5.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1 dan 2, Alih Bahasa : Bob Sabran, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. 2014. *Principle Of Marketing*, Pearson, New Jersey.
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. 2014. *Marketing In Introducting Prentice Hall Twelfth Edition*, England, *Pearson Education Inc.*
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. 2016. *Marketing Management*, Edisi 15, *Pearson Education Inc.*
- Luh Ayu Mulyaningsih dan I Gst Agung Ketut Gede Suasana. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Ocbc Nisp Di Denpasar, *E-Jurnal Manajemen Unud* Vol. 5. No. 1.
- Maretta Daniaty. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Bjbs Kcp Ciputat, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta
- Medya Pratama, Yulihar Mukhtas, Ice Kamela. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Bca Cabang Padang, *Department Of Management Faculty Economics University Of Bung Hatta*, Vol. 7. No. 2.
- Michael B. Pontoh, Lotje Kawet dan Willem A. Tumbuan. 2014. Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bri Cabang Manado, *Jurnal EMBA* Vol. 2 No. 3.
- Mutmainah. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah, Universitas Pamulang, *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, Vol. 10. No. 2.

- Putri Apriyanti, Djasuro Surya, Lutfi. 2017. Analisis Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Empirik Nasabah Tabungan Tandamata Bank BJB Cabang Serang), Univeritas Sultan Agung Tirtayasa, Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa (JRBMT), Vol. 1. No. 2.
- Rambat Lupiyoadi. 2014. Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat, Jakarta
- Rani Novianti. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Keunggulan Bersaing dengan Loyalitas Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kc Bandung Buah Batu), Manajemen dan Ekonomi Islam, Vol. 5. No. 2.
- Ratih Hurriyanti. 2014. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. CV. Alfabeta, Bandung.
- Sangadji dan Shopiah. 2013. Perilaku Konsumen, Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian. Penerbit Andi, Yogyakarta
- Schiffman dan Kanuk. 2016. *Principle Of Marketing 12th Edition Printice Hall. Internasional Inc.* New Jersey
- Shirley Harrison. 2014. *Public Relations: An Introduction. Thomson Learning*
- Simamora. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi 3. Jakarta
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kombinasi (*Mix Methode*), Alfabeta, Bandung.
- Sumardy dkk. 2012. *The Power of Word of Mouth Marketing.* PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Suparti dan Sujana. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Di PT. Bank Bjb (Studi Kasus di Bank Bjb Kcp Sudirman Bogor, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesatuan, Vol.2, No. 2
- Sutojo, Siswanto. 2014. Credit Analysis Commercial Bank. Damar Mulia Pustaka. Jakarta.

Zeithaml dan L. Berry dalam Bindi. 2013. *SERVQUAL : A Multi-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality, Journal of Retailing*, Vol 6, No 1.

**Daftar Perundang-undangan :**

Undang-undang No.10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan

**Website :**

Bjb.co.id 2019, Visi Misi Bank BJB di <http://www.bankbjb.co.id> (diakses pada 29 Januari 2019)

Kontan 2018, Posisi Dana Pihak Ketiga di <http://www.kontan.id> (diakses pada 7 Februari 2019)