

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T. (2012:155). *On Banking and Financial Institution in Indonesia*.
books.google.co.id.
- Assael, H. (2012). *Consumer Behavior*. New York, USA: John and Willey.
- Beik dan Wijaya. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasaba Bank Syariah xyz di Jakarta.
- Dharmayanti. (2016). Analisis Dampak Performance dan Kepuasan sebagai Variabel Moderating terhadap Loyalitas Nasabah.
- Dharmmesta, B. S. (2017). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Liberty Offset.
- Ghozali. (2016). *Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: BPFE Univ, Diponegoro.
- Hadisurya. (2015). Pengaruh Citra, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Naabah Bank. .
- Hanifa dan Maria. (2016). Pengaruh Kualitas Jasa Perbankan dengan Menggunakan Internet Banking terhadap Loyalitas Nasabah.
- Kasali, R. (2018). *The Great Shifting*. books.google.co.id.
- Kertajaya, H. (2012:92). *Strategi Bersaing dalam Era Global*. Jakarta: Gramedia.
- Kotler and Amstrong. (2012). *Marketing Management 4th Edition*, Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler and Keller. (2012). *Marketing Millenium*. New York,: John and Willey, USA.
- Lupiyoadi. (2014). *Manajemen Pemasaran : Stratedi dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Bandung: Alfabeta.
- Mowen, J. (2012). *Cosumer Behavior : A Framework*.
- Mutmainnah. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. .
- Octavia. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Index Lampung. .

- Priyanto, D. (2012). *Belajar Mudah SPSS untuk Pemula*. Semarang: Wahana Komputer.
- Rangkuti, F. (2012:81). *Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Sefnedi dan Irawan. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pasien di RSUD Sungai Dareh di Kabupaten Dharmasraya.
- Soliha, S. d. (2017). Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kombinasi* . Bandung: Alfabeta.
- Susanto dan Subagja. (2019). Pengaruh kualitas Layanan Kepuasan Nasabah dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank central asia tbk kantor cabang pondok gede plaza.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wahjono. (2013 :21). *Pengantar Bisnis*. books.googl.co.id.
- Wibowo, A. E. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS dalam Penelitian*. Yogyakarta: Gava Media.
- Wibowo, A. E. (2013). *SPSS dalam Perspektif dan Riset Bisnis*. Yogyakarta: Gava Media.
- Wibowo, A. E. (2017). Analisis Perilaku Konsumen dalam Memilih Produk Kosmetik yang Ramah Lingkungan.