

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19* (5th ed.). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hasan, A. (2008). *Marketing*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Hurriyati, R. (2008). *BAURAN PEMASARAN DAN LOYALITAS KONSUMEN* (2nd ed.). Bandung: CV. Alfabeta.
- Iksan. (2009). *Manajemen Strategis Salam Kompetisi Pasar Global*. Jakarta: GP Press.
- Kasmir. (2012). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Laksana, F. (2008). *Manajemen Pemasaran* (1st ed.). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Moenir. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Noor. (2012). *Metode Penelitian* (1st ed.). Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Rangkuti, F. (2008). *The Power of Brands*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sanusi, A. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sedarmayanti. (2010). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan. (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan Yang Baik)*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Bisnis Pemasaran*. (Andi, Ed.). Yogyakarta.
- Wibowo, A. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS dalam Penelitian*. Yogyakarta: Gava Media.
- Asie, C. A. (2014). Analisis kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada pt.bank pembangunan daerah kalimantan tengah (bank kalteng) cabang kasongan, *III*(April), 75–86.
- Jariah, A., & Lumajang, S. W. G. (2013). Analisis Suku Bunga Kredit dan Kualitas Pelayanan serta Pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah pada BPR di Lumajang.

Jurnal WIGA ISSN: 2088-0944, 3(2), 1–19.

Rahayu, B. S. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Hubungan Pelanggan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah. *Jurnal ADVANCE*, 1(2), 11–25.

Saputra, F. I. (2013). Kualitas Layanan , Citra dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT Bank Bni 46 Sentra Kredit Kecil Surabaya). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 2(3), 445–457.

Tumangkeng, G. A. (2013). Kualitas Produk, Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan KPR Bank BTN Cabang Manado. *Jurnal EMBA*, 1(4), 78–85.