

Daftar Pustaka

- Abdul Hamid. (2010). *Panduan Penulisan Skripsi*. Jakarta: Alfabeta.
- Ainun Jariah. (2013). Analisis Suku Bunga Kredit Dan Kualitas Pelayanan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BPR Di Lumajang, 3.
- AnggreinyTatuil. (2013). The Impact of Service Quality And Trust To Customer Loyalty Through Customer Satisfaction At Bank BCA Manado, 1(2303–1174).
- Budiarti, A. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah di Surabaya, 15.
- Debby Likumahua. (2011). Faktor Kualitas Layanan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Perbankan Di Ambon, 1, 15–28.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori Dan Konsep Layanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung.
- Ir. FI. Titik Wijayanti, M. (2012). *Marketing Plan! Dalam Bisnis*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kurniawan. (2009). *Customer Engagement*. Jakarta: Gramedia.
- Mulyo Budi Setiawan. (2007). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (\Studi Pada PD BPR Bank Pasar Kendal), 14, 215–227.
- Naeem Akhtar. (2016). The Impact Of Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty Programs on Customer's Loyalty, 5(3).
- Noor, J. (2011). *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertai, dan Karya Ilmiah* (Edisi Pert). Jakarta: Kencana Prenada media Group.
- Oliver. (2008). *Strategi Public Relations*. Surabaya: Gramedia.
- Pratisto, A. (2009). *Statistik Menjadi Mudah dengan SPSS 17*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Priyatno, D. (2013). *Mandiri Belajar Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.
- Ratih Hurriyati. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Jakarta: Alfabeta.
- Sanusi, A. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

- Subagyo. (2010). *Marketing in Business*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sugiyono. (2011). *penelitian kuantitatif kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014a). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014b). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono. (2010). *Manajemen Jasa di Kehidupan Berbisnis*. Jakarta: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management mewujudkan layanan prima*.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. CV Andi.
- Wardhana, A. A. (2017). Analisis Kinerja Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah, 9(2528–1518).
- Wibowo. (2012a). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Alfabeta.
- Wibowo, A. E. (2012b). *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Peneitian*. Yogyakarta: Gava Media.