

DAFTAR PUSTAKA

- Al Rasyid, H. (2017). Pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 10(2), 1–16. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.25105/jmpj.v10i2.2344>
- Bukhari, I., Kamal, B., & Katrina Sari, M. (2018). Jurnal MONEX Volume 7 Nomor 1 Januari 2018 DI RUMAH SAKIT MITRA KELUARGA TEGAL Jurnal MONEX Volume 7 Nomor 1 Januari 2018, 7, 379–384.
- Dewi, R. K., Yasa, N. N. K., & Sukaatmadja, I. P. G. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pt Bpr Hoki Di Kabupaten Tabanan. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 3, 257–275. Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/EEB/article/view/8039>
- Dharma, R. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada pt. padang tour wisata pulau padang. *Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi*, 6(2), 349–359. Retrieved from <http://ippm.upiypk.ac.id/ekobistek/index.php/EKOBISTEK/article/view/43/66>
- Effect, T. H. E., Quality, O. F., Banking, O. F., To, S., Satisfaction, C., Of, L., ... In, B. (2017). Pengaruh kualitas layanan perbankan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank syariah xyz di jakarta, 3(3), 417–426.
- Fandy, T. (2011). *Strategi Pemasaran* (3rd ed.). Yogyakarta.
- Fandy, T. (2015). *Strategi Pemasaran* (4th ed.). Yogyakarta.
- G., F. T. dan C. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Kasmir. (2010). *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kepuasan, P., Kualitas, A., Dan, P., Terhadap, K., Nasabah, L., Cabang, K., & Di, U. (2014). Selaku pengguna utama jasa perbankan yang disebut dengan nasabah , pada saat ini sangat menginginkan bank yang dapat berperan sebagai mitra dan sekaligus penasehat yang dapat melayani nasabah secara cepat , akurat dan tentu saja sesuai dengan apa yang dii, 2(4), 541–555.
- Lupiyoadi, R. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa* (2nd ed.). Jakarta: Salemba Empat.

- Nofinawati. (2015). Perkembangan perbankan syariah di indonesia. *Jurnal JURIS*, 14(2), 168–183. <https://doi.org/10.18326/IJTIHAD.V13I1.15-31>
- Perbankan, N., & Lamongan, D. I. (2017). FAKTOR PENENTU KUALITAS LAYANAN PERBANKAN SERTA, *II*(3), 503–517.
- Philip, K. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Philip, K., & Amrstrong, G. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (13th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Rama, A. (2016). Perbankan Syariah Dan Pertumbuhan Ekonomi Indonesia. *SIGNIFIKAN: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 2(1). <https://doi.org/10.15408/sjie.v2i1.2372>
- Ramadhan, A. G., & Laily, N. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(September), 1–15. Retrieved from <https://ejournal.stiesia.ac.id/jirm/article/viewFile/2622/2345>
- S.I, W. (2010). *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Sanistasya, P. A. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan Britama Pada PT . Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Samarinda. *eJournal Ilmu Administrasi Bisnis*, 3(1), 231–243. <https://doi.org/2355-5408>
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tujuan, A., & Kunci, K. (2017). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN , KEPERCAYAAN SERTA CITRA KOPERASI TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS ANGGOTA QUALITY ANALYSIS OF SERVICE , TRUST AND COOPERATION IMAGE ON SATISFACTION AND LOYALTY OF MEMBERS Cahyono , 3 Nurul Qomariah Program Studi Magister Manaj, 7(2), 157–174.
- Wardhana, A. A., Hudayah, S., & Wahyuni, S. (2017). Analisis kinerja layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas nasabah Analysis of service performance and customer satisfaction on customer loyalty, 9(1), 1–7.