

## DAFTAR PUSTAKA

- Afra Ahmed Mohmmmed SiddigBalal Ibrahim and Abdel Hafiez Ali *The Impact of Service Quality on the Customer Loyalty in Sudanese Banking sector* ملحق-مجلة اعلوما لاق تصادية 1 (Vol. 18 (2)
- Arfianti, Shella Rizqi. 2014. *Pengaruh Citra dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah*. Management Analysis Journal. Vol. 3. No. 2. ISSN 2252-6552.
- Ahmad Fadhli Edar, Muhammad Asdar, Abdul Razak Munir Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Central Asia KCU Makassar *HJABE Vol. 2 No. 4 Oktober 2019*
- Ahmad Fadhli Edar, Muhammad Asdar, Abdul Razak Munir Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Central Asia KCU Makassar *HJABE Vol. 2 No. 4 Oktober 2019*
- Algifari. 2010. *Statistika Deskriptif Plus untuk Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Arif (2017). *Pemodelian sistem Jakarta*: CV. Budi Utama.
- Asmai Ishak dan Zhafitri Luthfi. 2011. *Pengaruh kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas: studi tentang peran media switching cost*. Jogjakarta: Universitas Indonesia.
- Azizah, Binti. 2017. *Pengaruh Brand Image Dan Brand Trust Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Kota Malang*. Skripsi. Jurusan Perbankan Syariah. Fakultas Ekonomi. Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim.

Aganze Bisimwa1,\*, Dennis Nuwagaba2, Samuel Musigire2 *Perceived Service Quality, Trust, Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Banking Sector of Bukavu (East of DR Congo)* jurnal busines and management sciences,2019, Vol 7, No 3 100-111.

Bernadus, Yohanes. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan, Corporate Image terhadap Kepuasan Nasabah serta Dampaknya pada Layanan (Survey pada Nasabah Kredit Bisnis BRI Cabang Bengkayang)*. Jurnal Manajemen dan Bisnis. Vol. 1. No. 4.

Chyntia Maureen LomiNi Nyoman Kerti Yasa Peran kepuasan nasabah nasabah memediasa CSR dengan loyalitas nasabah (Studi pada BANK BNI denpasar)E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 10, 2015: 3198 - 3227 ISSN : 2302-8912

Damayanti, Cintya. 2015. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Nasabah Produk “Supermi” Dikecamatan Genuk Semarang)*. Skripsi. Universitas Negeri Semarang.

Djalim Saladin ,2011,intisari pemasaran dan unsur-unsur pemasaran, cetakan keempat,Linda Karya,Bandung.

Farina Musdalifa Fakhruddin, Haris Maupa, Muhammad Ismail Analisis Pengaruh Kuaslitas Pelayanan, Komitmen, dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kupasan dan Loyalitas Nasabah pada PT. Bank RaknyatIndonesia (Persero) TBK Area Makssar Raya*HJABE Vol. 1 No. 4 Oktober*.

Farida Jasfar .2011. Manajemen Jasa. Ghalia Indonesia, Bogor.

Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Fanany, Faishal. 2015. *Pengaruh Brand Image dan Service Quality terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen.Vol. 4.No. 1.

- Ghozali, Imam, 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi8)*. Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2010. *Customer Loyalty, menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan nasabah*. Ahli bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Hurriyati, Ratih, (2011). *Bauran pemasaran dan loyalitas nasabah*, Bandung: Alfabetha.
- Indriastuti, D. Ririndan Sunarso. 2017. *Pengaruh Citra Bank terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi (Survey pada Nasabah PD BPR Bank Solo di Wilayah Surakarta)*. E-Jurnal Riset Fair.
- Jonathan, Sarwo. 2013. *Statistika Multivariat, Aplikasi untuk Riset Skripsi*. Yogyakarta : CV Andi.
- Komm Pechinthorn<sup>1</sup>, and Kyawt Shinn Thant Zin<sup>2</sup> he *Influences of Service Quality Dimensions, Corporate Image and Customer Satisfaction on Customer Loyalty towards Commercial Bank in Myanmar*
- Kardani, Dewa A.P.E, Ida Ayu P.W.S. 2015. *Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Pada PT. BPR Jaya kerti men gwi badung*. Jurnal Manajemen.
- Kurniawan, I., Shihab, M. S. 2015. *Pengaruh nilai nasabah, kualitas pelayanan dan kualitas hubungan terhadap kepuasan nasabah serta implikasinya terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri*. Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya. Vol. 13. No. 2.
- Kotler, Philip., & Armstrong, G (2012). *Principle of Marketing*. Uppersaddle River, N.J : Pearson Prentice Hall.
- Luh Ayu Mulyaningsih IGst Agung Ketut Gede Suasana pengaruh kualitas layanan dan citra Perusahaan terhadap kepuasan nasabah pada bank OCBC

Denpasar EJurnalManajemenUnud, Vol. 5, No. 1, 2016: 1-30 ISSN : 2302-89121

Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Jakarta : Salemba Empat.

Mr. Basavaraj Sulibhavi <sup>1</sup> Dr. SHIVASHANKAR K The Impact Of Brand Image On Customer Loyalty Towards Private Label Brands: The Mediating Effect Of Satisfaction. Bank Hubli-dharwad Conglomerate CityOf karantaka-India International Journal of Economics, Business and Management Research Vol. 2, No. 04; 2018 ISSN: 2456-7760

Mulyaningsih, Luh Ayu dan I Gst Agung Ketut Gede Suasana. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah Bank OCBC NISP di Denpasar*. E-jurnal Manajemen Unud. Vol. 5. No. 1. ISSN: 2302-8912.

Mulyanto H., Rasipan dan Andriani (2018) reputasi dalam mendorong kepercayaan dan minat nasabah produk makanan UMKM di celeungsi jurnal Manajemen Kewirausahaan

Az. Nasution, 2014, *Hukum Perlindungan Nasabah di Indonesia*, Bandung: PT. Citra Adiya Bakti.

Parasuraman, Zeithml dan Berry (1998) SERVQUAL dalam Khatimah (2011:11) A multiple item scale for measuring consumer perception of service quality. Journal of retailing marketing science institute 1(64): h: i2-40

Peelen, Ed dan Ron Beltman 2013. *Customer relationship managment. United State: Person*

Risca Fitri Ayuni Ananda Sabil Hussein Radityo Handrit *Role of Religion Motives And Brand Image Towards On customer Satisfaction and customer Loyalty Of islamic Bank*

- Raheni, Cahyaning. 2015. *Pengaruh kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Luwuk Banggai*. JEM. Vol. 12. No. 2. ISSN: 1412-9914.
- Rofiah Chusnul, Dwi Wahyuni. 2017. *Kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah yang di mediasi oleh kepuasan di Bank Muamalat Jombang*. EKSIS. Vol. 12. No.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah, 2013, *Perilaku Nasabah*, C.V Andi Offset.
- Setyono, Langgeng. Dkk. 2015. *The Effect of Islamic Marketing and Corporate Image on Customer Satisfaction and Customer Loyalty (Study on Customers of PT. Bank Muamalat Indonesia Malang Branch Office)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). Vol. 27. No. 1.
- Sugiyono. 2011. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (cetakan ke- 14). Bandung: Alfabeta. 2015. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung : Alfabeta.
- Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Nasabah: teori dan penerapannya dalam pemasaran* Bogor : Ghalia Indonesia.
- Sulastri. 2015. *Pengaruh Penerapan Corporate Social Responsibility (CSR) Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Corporate Image dan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (studi kasus PT. Bank Syariah Mandiri Kota Denpasar)*. Skripsi. Jurusan Perbankan Syariah. FEBLI.IAIN Salatiga.
- Sulibhavi, Mr. Basaravaraj and shivashnkar. 2017. *The impact of brand image on customer's loyalty towards private label Brands: the mediating effect of satisfaction hubli dharwad conglomerate city of Katmataka*. *International journal of marketing and financial management*, Volume 5, Issue 8 , Aug-2017, pp 43-50 ISSN: 32348-3954 (online) ISSN: 2349-2546
- Surachman (2011). *Dasar-dasar manajemen merek Banyuwangi*: Malang.

- Sunarti, Iindan Atin Nuryatin. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah dan Corporate Social Responsibility (CSR) terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus terhadap Loyalitas Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Kuningan)*. Jurnal Pendidikan Ekonomi – EQUILIBRIUM. Vol. 13. No. 1.
- Sangadji, Etta Mamang & Sopiah. 2013. *Perilaku Nasabah – Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Setiarini, Lha Haryanihatta. 2017. *Membangun Citra yang Mendukung Loyalitas*. Jurnal Ekobisman. Vol. 2. No. 2.
- Stefani Analisis pengaruh Kualitas Layanan, *SERVICESCPE* dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BANK Sinarmas Bintang.
- S.Sahanggamu., L. Mananeke., Jantje Sepang. Analisis kualitas layanan, *servicescape* Jurnal EMBA 1084 Vol.3 No.1 Maret 2015, Hal. 1084-1095
- Tejaningtyas, Ruth. A.H. 2015. *Pengaruh kualitas pelayanan, penanganan complain dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel mediasi*. Riset Manajemen & Akuntansi. Vol. 6. No.1.
- Tam, J.K.M. (2012). The moderating role of perceived risk in loyalty intentions: an investigation in a service context, 30(1), 33-52
- Tombakan, Feiby. Dkk. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Taplus BNI Kantor Cabang Utama Manado*. Jurnal EMBA. Vol. 3. No. 3.
- Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Ubaidillah, Fatchur Rohman, Rofiaty. 2017. *Pengaruh Relationship Marketing dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Funding Bank Sinarmas Kantor Cabang Padang)*. Jurnal Bisnis dan Manajemen. Vol. 4. No. 1.

- Vithya Leninkumar *The Relationship Between Customer Satisfaction and customer trust on Customer Loyalty Commercial Bank in Northern Province of Sri Lanka* International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences 2017, Vol. 7, No. 4 ISSN: 2222-6990
- Winarti, Ch Endah. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan, Iklan dan Citra Merek terhadap Loyalitas Nasabah Bank Bukopin di Daerah Setiabudi Jakarta Selatan*. Jurnal Ekonomi dan Perbankan. Vol. 2. No. 2. ISSN: 2252-7886.
- Wulandari, Monica Dian dan Djoko Hanantjo. 2014. *Analisis Pengaruh Bank SERVQUAL, Produk dan Merek terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan BSM pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Solo*. E-jurnal.net.
- Xian, Gou Li, dkk. 2011. *Corporate-, product, and user-image dimensions and purchase intentions*. journal of computer, (6)9: 1875-1879.
- Yudiana, Fetria Eka dan Joko Setyono. 2016. *Analisis Corporate Social Responsibility, Loyalitas Nasabah, Corporate Image dan Kepuasan Nasabah pada Perbankan Syariah*. Jurnal MUQTASID IAIN Salatiga.
- Yustika Nur 2018. *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Komitmen Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Citra Sudiang Makassar*.
- Zakiy, Muhammad. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening*. Vol. 3. No. 1. Umy. [www.btn.co.id](http://www.btn.co.id)