

DAFTAR PUSTAKA

- Budi, S Mulyo, Ukudi. 2007. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah*. Jurnal Bisnis Dan Ekonomi 215-227
- Darwin S. Yohanes S Kunto. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada Asuransi Jiwa Manulife*. Jurnal Pemasaran Vol. 2 No 1
- Fian, al, junai. 2016. *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga
- Hidayat Rahmat, 2009, *Kualitas produk dan Nilai Nasabah Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*, jurnal Manajemen Kewirausahaan Vol. 11 No. 1 59-72
- Jasfar, F. 2009. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Ghalia Indonesia. Jakarta
- Kasmir, 2014. *Pemasaran Bank : Manajemen Perbankan*. Jakarta : Penerbit Rajagrafindo Sejahtera
- Kotler P, Kevin Lane Keller, 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Penerbit Erlangga
- Kotler P, Kevin Lane Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Penerbit Erlangga
- Maliyah, Siti. 2015, *Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan, Komitmen dan Loyalitas Nasabah Henan Putihrai Asset Management*, Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis
- Semuel, Hatane. 2012. *Customer Relationship marketing Pengaruhnya terhadap kepercayaan dan loyalitas perbankan nasional*. Jurnal Manajemen Pemasaran Vol. 7, No. 1. 33-41
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metodelogi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta : Penerbit Graha Ilmu.

Sugiyono, 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Bandung. Penerbit : Alfabeta

Sujarweni, V, Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta : Pustakabarupress.

Sumardi S. 2008. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : PT Raja Grafindo.

Palilati, Adila. 2007. *Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Sulawesi Selatan*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 9 No. 1 73-88

Pontoh, B, Michael. Lotje Kawet. William A Tumbunan. 2014. *Kualitas Layanan Citra Perusahaan, Pengaruhnya, dan Kepuasan Nasabah BRI Cabang Manado* Vol.2 No.3, Hal. 285-297

Tjiptono, Fandy. 2008. *Manajemen Jasa*. Andi Offset. Yogyakarta

Umar, Husein. 2005. *Alat Analisis Perilaku Konsumen : Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen* : Jakarta : Penerbit Gramedia Pustaka Utama

