

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2009. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi 6*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Budiarti, A. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Keputusan dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah di Surabaya. *Jurnal Ekuitas* 15(2): 210-231.
- Ghozali, I. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Menggunakan Program SPSS*. Semarang.
- Hasan, A. 2008. *Marketing*. PT. Buku Kita. Jakarta.
- Kasmir, J. 2009. *Studi Kelayakan Bisnis. Edisi ke-2*. Prenada Media Group. Jakarta.
- Kotler, P. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga. Jakarta.
- Kotler P. dan K. L. Keller. 2006. *Marketing Management*. Pearson Education Inc.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Jilid 2*. Penerbit PT Indeks. Jakarta.
- Kusmayadi, T. 2007. *Pengaruh Relationship Quality terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan*. STIE STAN Indonesia mandiri. Jepara.
- Nasution, M. N. 2009. *Manajemen Jasa Terpadu*. PT Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Normasari, S., S. Kumadji, A. Kusumawati. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis* 6(2): 1-9.
- Pabundu, M. 2006. *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Santoso, S. 2009. *Panduan Lengkap Menguasai Statistik dengan SPSS 17*. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Sondakh, C. 2014. Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* 3(1): 19-32.
- Sugiyono. 2014. *Statistika Untuk Penelitian*. CV Alfabeta. Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. CV Alfabeta. Bandung.

Tjiptono, F. 2011. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia. Malang.

\_\_\_\_\_. 2008. *Strategi Bisnis Pemasaran*. CV Andi Offset. Yogyakarta.

Umar, H. 2005. *Manajemen Riset dan Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pusat.  
Jakarta

