

DAFTAR PUSTAKA

- Amanah, Dita. (2011). Pengaruh Promosi Dan Brand Image (Citra Produk) Terhadap Loyalitas Pembelian Produk Pepsodent Di Ramayana Plaza Jalan Aksara Medan. *Jurnal Keuangan Dan Bisnis*, 3(3), 221-233.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. (Edisi Revisi). Jakarta: Rineka Cipta.
- Astuti, Tri. Mustikawati, Indah. (2013). Pengaruh Persepsi Nasabah Tentangtingkat Suku Bunga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah. *Jurnal Nominal*, 2(1), 1-25.
- Basith, Abdul, Kumadji, Srikandi & Hidayat, Kadarisma. (2014). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan De'Pns Pancake and Waffle di Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 11(1), 1-8.
- Bolang, Vinny Ribka., dkk. (2015). Peran Pelayanan Teller Dan Costumer Service Terhadap KepuasanPelanggan Pada Bank Bri Unit Karombasan Cabang Manado. *Jurnal Emba*, 3(3), 1126-1139
- Budiardjo, Miriam. (2008). *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Jakarta: PT. Gramedia. Pustaka Utama.
- Citrawati, Dewi & Sulistiono. (2014). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Pembelian. *Jimkes Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 2(1), 19-28.
- Danibrata, Aulia. (2011). Pengaruh Integrated Marketing Communication Tehadap Brand Equity Pada Sebuah Bank Pemerintah Di Jakarta. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*. 13(1), 21-38.
- Daulay, Raihanah. (2010). Analisis Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadapkeputusan Menabung Nasabah Padabank Syariah Di Kota Medan. *Jurnal Manajemen & Bisnis*. 10(1), 1-20.
- Ellys, Cornelia. (2008). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Laundry 5 Asec Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 4(2), 45-57.
- Endarwita. (2013). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalias Nasabah Tabungan BRI Cabang Simpang Empat. *e-Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 1(3), 167-180.
- Fardela, Agnis. 2013. Analisis Strategi Agresif Pada P.T. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Cabang Probolinggo. *Jurnal Ilmiah*, 1(2), 1-17.

- Firdian, Endy, dkk. (2012). Aplikasi Metode Servqual dan Six Sigma Dalam Menganalisis Kualitas Layanan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Dinoyo Malang. *Jurnal Iprekas-Ilmu Pengetahuan & Rekayasa*, 13(3), 51-60.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program Ibm Spss 21*. Edisi 7. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hadiyati, Ernani. 2010. Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Kasus Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Lawang. *Jurnal Pemasaran Modern*, 2(2), 81-90.
- Hair, (2006). *Multivariate Data Analysis*. Edisi 5. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Herdiansyah, Haris. (2010). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Salemba. Humanika.
- Isyanto, dkk. 2011. Analisis Kualitas Jasa terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Jasa Rental Studi Musik 21 Karawang. *Jurnal Manajemen*, 9(1), 515-522.
- Japarianto, Edwin. (2010). Sikap Relatif dan Komitmen Jangka Panjang Konsumen Dalam Model Loyalitas (Studi Kasus Pada PT. Garuda Citilink). *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 5(1), 14-21.
- Kaihatu, Thomas Stefanus. (2008). Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 10(1), 66-83.
- Koeswara, Sonny, Almahdy, Indra & Susanto, Heri. (2009). Analisis Kepuasan Pelanggan Jasa Pemeliharaan Air Conditioning. *Jurnal PASTI*, 2(4), 23-28.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2012). *Marketing Management 13*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip Dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Manurung, Adler dan Lutfi Rizky. (2009). *Successful Financial Planner: A Complete Guide*. Jakarta: Grasindo.
- Maski, Ghozali. (2010). Analisis Keputusan Nasabah Menabung: Pendekatankomponen dan Model Logistikstudi Pada Bank Syariah Di Malang. *Journal Of Indonesian Applied Economics*, 4(1), 43-57.
- Muhadjir, Noeng, (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: PT Bayu Indra Grafika.

- Murwani. 2009. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Di Laboratorium Balai Besar Teknik Kesehatan Lingkungan Dan Pemberantasan Penyakit Menular Yogyakarta*, Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan.
- Musnaini. 2011. Analisis Kualitas Layanan Konsumen terhadap Keunggulan Bersaing Jasa Transportasi Darat Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kelas Argo. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan*, 4(2), 1-8.
- Nazian, Adli & Hidayat Paidi. (2012). Studi Tentang Keputusan Nasabah Dalam Menabung Di Bank Sumut Cabang Usu Medan Metode Analytical Hierarchy Process (Ahp). *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*, 1(1), 1-8.
- Panjaitan, L. E. M., Syamsun ., & D. Kadarisman. (2011). Kajian Tingkat Penerapan Manajemen Mutu Terhadap Kinerja UMKM Sektor Agro-Industri Pangan Olahan Nata de Coco di Kota Bogor. *Jurnal Manajemen IKM*, 6(2), 117-124.
- Pujiani, D. (2014). Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Keputusan Pembelian Produk Pembalut Herbal Merek FC pada Konsumen Wilayah Karanganyar. *Jurnal Ekonomi Bisnis & Kewirausahaan*, 3(2), 32-51.
- Purnama, Nursya'bani. (2010). *Manajemen Kualitas, Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Putri, Kadek Indri Novitas Sari Putri & Nurcaya, I Nyoman. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D & I Skin centre Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*. 2(8), 918-937.
- Rachmawati, Rina. (2011). Perananan Bauran Pemasaran (*Marketing Mix*) Terhadap Peningkatan Penjualan (Sebuah Kajian Terhadap Bisnis Restoran). *Jurnal Kompetensi Teknik*, 2(2), 143-150.
- Rahmawaty, Anita. (2014). Pengaruh Persepsi Tentang Bank Syari'ah Terhadap Minat Menggunakan Produk Di Bni Syari'ah Semarang. *Jurnal Addin*, 8(1), 1-20.
- Rangkuti, Freddy. (2009). *Strategi Promosi Yang Kreatif Dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sanistasya, Poppy Alvianolita. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabahdan Loyalitas Nasabah Tabungan Britama Pada PT. Bankrakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Samarinda. *Ejournal Ilmu Administrasi Bisnis*, 3(1), 1-20

- Sekaran, uma dan Roger Bougie. (2010). Edisi 5, *Research Method For Business: A Skill Building Approach*. New York: John Wiley and Son Ltd.
- Selang, Christian. (2013). Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Fresh Mart Bahu Mall Manado. *Jurnal Emba*, 1(3), 71-80.
- Somantri dan Sambas Ali Muhidin. (2016). *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Subroto, Budiarto. (2011). Pemasaran Industri; *Business To Business Marketing*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Swarjana, Ketut. (2016). Statistik Kesehatan. Yogyakarta: Andi.
- Tambunan. (2009). *UMKM di Indonesia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi.
- Wahyuningsih, Tri Harsini. (2015). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Produk Asuransi Pada Wanita Pekerja. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 6(1), 73-88.
- Walgito, Bimo. (2010). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andy Offset.
- Wicaksono, Purnomo. 2013. Hubungan Pengembangan Karir Dan Pemberian Insentif Terhadap Loyalitas Kinerja Guru. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Ikip Veteran Semarang*, 1(1), 48-58.
- Yonaldi, Sepris. (2011). Pengaruh Komunikasi Pemasaran Terpadu Program Untung Beliung Britama Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Britama (Penelitian Pada Bri Cabang Simpang Empat). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 2(2), 76-105.
- Yonaldi, Sepris. (2011). Pengaruh Komunikasi Pemasaran Terpadu Program Untung Beliung Britama Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Britama (Penelitian Pada Bri Cabang Simpang Empat). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(2), 76-105.
- Yudhistira, Arnoldus Yansen Friska Dinar, Wibowo, Januar & Sulistiowati. (2012). Rancangan Bangun Sistem Informasi Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Kualitas Pelayanan E-Government Menggunakan Metode Regresi. *Jurnal Sistem Informasi dan Komputerasi Akuntansi*, 1(1), 1-16.

Yuliarmi, Ni Nyoman Dan Putu Riyasa. (2007). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Buletin Study Ekonomi*, 12(1), 9-28.

Zeithaml, Valarie A., Mary JoBitner. (2006). *Service Marketing*. Boston: McGraw-Hill.