

DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, Rofik. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah*.
- Adya, Atep Barata. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Aryani, Dwi dan Rosinta Febrina. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi Volume 17 no 2 Mei. Jakarta: FISIP Universitas Indonesia
- Agus. 2012. *Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Nilai Pengguna Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah*
- Ardiawan. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Bank BCA Kendangsari Surabaya), Tugas Akhir*. Universitas Airlangga, Surabaya. Diambil dari : <http://eprints.uns.ac.id/3068/1/130320508201001471.pdf>.
- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang :Bayumedia Publishing.
- Arief dan Wyckof. 2007. *Pemasaran jasa dan kualitas pelayanan*. Banyumedia Publishing. Malang.
- Ali Hasan (2008). *Pelanggan adalah instansi atau kantor yang membeli barang maupun jasa secara berulang*.
- Buchari Alam (2000). Dikutip dalam Huddleston (1985). *Pengertian citra perbankan*.
- Barata (2006). *“Pelayanan adalah daya Tarik yang besar bagi para pelanggan atau nasabah*.
- Chan (2003). *Tingkatan pelanggan atau nasabah dibagi menjadi empat tahapan*.
- Dick dan Basu. Dikutip dalam Umar (2003). *Mendefinisikan loyalitas sebagai suatu komitmen pelanggan terhadap suatu merek*.
- Farida Jasfar. 2005. *Manajemen jasa pendekatan terpadu*. Bogor : Penerbit Ghalia. Gujarati, Damodar N. 1995.
- Feigenbaum Nasution (2004). *Menyatakan bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (full customer satisfaction)*.
- Freddy Rangkuti, 2004, *Riset Pemasaran*. Cetakan kelima PT. Gramedia Pustaka Utama Jakarta.
- Gregorius (2002). *“tarif dapat diartikan sebagai jumlah uang atau aspek lain yang mengandung kegunaan tertentu yang diperlukan untuk mendapatkan suatu produk”*.
- Griffin (2002). *Tahap-tahap loyalitas nasabah terdapat 7 bagian*.

- Gronroos. 1990. Dikutip dalam Sutisna (2001). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra bank*.
- Gronroos Jasfar (2005). *Jasa merupakan suatu fenomena yang rumit*.
- Hurriyanti, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Hurriyati (2005). *Proses seorang nasabah menjadi menjadi nasabah yang loyal terhadap perusahaan*.
- Husein. 2000. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Jacoby dan Kynes. Dikutip dalam Suryani (2008). *Menyatakan loyalitas nasabah*
- Kasmir. 2004. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler dan Phillip (2002). *Citra dipengaruhi oleh banyak faktor yang diluar kontrol perusahaan*.
- Kotler. Dalam kutipan Nasution (2004). *Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan atau jasa yang diberikan oleh perusahaan*.
- Kotler, dan Armstrong (2015). *Mengenai kepuasan konsumen adalah "the extent to which a product's perceived performance matches a buyers expectation"*.
- Krismanto, Adi. 2006. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah*. Semarang: BP UNDIP
- Lamb, dkk (2006). *"tarif merupakan sesuatu yang diserahkan dalam pertukaran untuk mendapatkan barang maupun jasa"*.
- Niegel Hill (1996). *Loyalitas nasabah dibagi menjadi enam tahapan*.
- Parasuraman. 1988. Dikutip dalam Jasfar (2005). *Menyebutkan terdapat lima dimensi kualitas pelayanan atau jasa*.
- Parasuraman et al. 1993. dalam Hidayat, *Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Nilai Nasabah*.
- Parasuraman, et al. 2006. *Faktor-Faktor yang yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan yang Dikembangkan*
- Parasuraman. Dikutip oleh Arief (2007). *Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas yang diharapkan*.
- Siswanto (2009). *Mengemukakan bahwa tarif adalah sejumlah uang yang ditentukan perusahaan sebagai imbalan barang atau jasa yang diperdagangkan*.
- Soegito (2007). *Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat memberikan suatu pihak kepada pihak yang lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud*.
- Subagyo (2010). *"Loyalitas nasabah merupakan pembelian ulang sebuah merek secara konsisten oleh nasabah"*.

Tjiptono (2004). *Secara Sederhana Kualitas Pelayanan adalah kecocokan untuk pemakaian (fitness for use).*

Webster. 1993. Dikutip dalam Sutisna (2001). *Definisi citra sebagai gambaran atau konsep tentang sesuatu.*

Wiyanto. Dikutip dalam Ulidarma (2005). *Menyatakan bahwa kepuasan konsumen memberikan beberapa manfaat.*

Zheithamal dan bitner. Dalam arief (2007). *Mengartikan kualitas jasa atau layanan.*