

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Titi, Nifita. Vol 2 No 2 Juli-Des 2010, ISSN 2085-097
- Al Mona, Melly. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan dengan Corporate Image sebagai Variabel Moderator (Rumah Makan The House of Raminten Yogyakarta)*. Universitas Islam Indonesia Fakultas Ekonomi Yogyakarta: Karya Ilmiah
- Andriana. 2014. *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Loyalitas Nasabah BMT Beringharjo Yogyakarta*. skripsi, Yogyakarta: Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014 (tidak diterbitkan).
- Anwar, Suroyo. 2009. *Pemahaman Individu, Observasi, Checklist, Interview, Kuesioner dan Sosiometri*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arikunto, S. 2002. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Bank Kalteng. 2020. Profil Perusahaan. <http://www.bankkalteng.co.id/info/Profil-Perusahaan> (diakses 8 Januari 2020)
- Bawono, Anton. 2006. *Multivariate Analysis dengan SPSS*. Salatiga : STAIN Salatiga Press.
- Cahyono, Melinda. 2008. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Brown Salon Di Tunjangan Plaza Surabaya (Studi Kasus 100 Konsumen)*. Skripsi. Surabaya: Universitas Kristen Petra.

- Fauziah, Anisah Eva. 2017. *Pengaruh Komunikasi, Disiplin Kerja Pegawai, Dan Peralatan Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan, Dan Olahraga Kabupaten Semarang*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang:Karya Ilmiah
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS. Edisi 7*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga.
- Hadiyati, Ernani. 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadapLoyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Lawang)*. Jurnal Manajemen. Vol. 2, Nomor 2, Juli –Desember 2010. Universitas Gajayana. Malang
- Haryanti, Setyani Sri dan Hastuti, Ida Dwi. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada KSU Syariah An Nur Tawangsari Sukoharjo)*. Jurnal Ekonomi Universitas IEU Yogyakarta:Karya Ilmiah
- Hasan, Fitriani Dayasari. 2012. *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Achmad Yani Makassar*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Hasanuddin Makassar:Karya Ilmiah
- Hidayat, Rahmad. 2009. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*.

- Hurriyati, Ratih. 2015. *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*. Penerbit CV. Alfabeta, Bandung,
- Husein, Umar. 2011. Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Jamaan, Royhan. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepercayaan Nasabah serta dampaknya terhadap Loyalitas Nasabah (Studi kasus Bank Syariah Mandiri) :* Karya Ilmiah
- Jogiyanto. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Andi Offset Yogyakarta
- Kokomuler,Neil. 2017. *Advantages & Disadvantages of Sales Promotion*.
Sumber: <https://bizfluent.com/list-6673344-advantages-disadvantages-sales-promotion.html>. (Diakses tanggal 29 Januari 2020)
- Kotler, P., & Lane. K. 2012. *Manajemen pemasaran edisi ke 12*. Jakarta: erlangga.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2*. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kuncoro, Prof Mudrajad. 2013. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi. Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis. Edisi 4*. Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik. Edisi Pertama*. Jakarta : Salemba Empat.
- Partini, Siti Titta. 2017. *Pengaruh Promosi Dan Proses Terhadap Citra Perusahaan Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Konsumen (Survey Pada Nasabah Kredit Pd. Bpr Lpk Sawangan Kota*

- Depok). Program Studi Magister Manajemen, Universitas Pasundan, Bandung:Karya Ilmiah
- Saputra, Falla Ilhami. 2013. *Kualitas Pelayanan, Citra dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan (studi pada PT Bank BNI 46 Sentra Kredit Kecil Surabaya)*. Universitas Brawijaya Malang:Karya Ilmiah
- Shirley, Harrison, 2007. *Public Relations: An Introduction*. Thomson Learning.
- Soehartono, Irawan. 2004. *Metode Penelitian Sosial*. PT.Remaja rosdakarya. Bandung.
- Soemirat, Soleh & Ardianto, Elvinaro. 2007. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung. Rosdakarya.
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung :Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsono, Muhammad. 2015. *Analisis Bauran Pemasaran dan Gaya Hidup terhadap Keputusan Pembelian berdampak pada Loyalitas Pelanggan pada PT. Sinar Sosro*. Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Jawa Timur:Karya Ilmiah
- Sumarni, Murti dan John Soeprihanto. 2010. *Pengantar Bisnis (Dasar-dasar Ekonomi Perusahaan)*. Edisi ke 5. Liberty, Yogyakarta.

- Suprin, Andi. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah dan Citra UNPAR*:Karya Ilmiah
- Sutojo, Siswanto. 2004. *Membangun Citra Perusahaan*. Jakarta : PT. Damar
- Sutojo, Siswanto. 2011. *Handbook of Public Relation*. UI Press, Jakarta.
- Sya'idah, Evi Husniati dan Jauhari, Tontowi. 2018. *Pengaruh Marketing Mix Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Universitas Kadiri:Karya Ilmiah
- Tjiptono, F. dan G. Candra. 2005. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F. dan G. Candra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta, Andi
- Tjiptono. 2004. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.