

DAFTAR PUSTAKA

- Bawono, A. (2006). *Multivariate Analysis dengan SPSS*. Salatiga: STAIN Salatiga Press.
- Fornell. (1992). A National Customer Satisfaction Barometer, The Swedish Experience. *Journal Marketing*.
- Ghiffari, & Haritza, M. (n.d.). Analisis kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Harapan Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah.
- Ghozali, & Imam. (n.d.). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi.
- Heizer, Jay, & Render, B. (2009). *Manajemen Operasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Irawan, & Handi. (n.d.). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kertajaya, & Hermawan. (2007). *Positioning, Differensiasi, dan Brand*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Lubis, I. O. (2017). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 6(5).
- P, K., & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.
- Syaifullah, & Mira. (2018). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian Batam. 6(2).
- Tjiptono, & Fandy. (2015). *Brand Management & Strategy*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, & Fandy. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tombakan, F., Kawe, L., & Uhing, Y. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Taplus BNI Kantor Cabang Utama Manad. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 3.