

## DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, Halim. 2012. *Perkembangan dan Prospek Perbankan Syariah Indonesia: Tantangan Dalam Menyongsong MEA 2015*. Makalah disampaikan dalam Ceramah Ilmiah Ikatan Ahli Ekonomi Islam (IAEI), Milad ke-8 IAEI.
- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Penerbit. Alfabeta, Bandung
- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Bahri, Dinda. M.(2010). Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan Dan Kedekatan Emosional Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi kasus pada Bank BRI Cabang Pattimura Semarang). *Skripsi*, Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang
- Barnes, James G.. 2001. *Secret Of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: Andi.
- Ferdinand Augusty , 2011, *Metode Penelitian Manajemen*, Badan. Penerbit. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Fogli, Lawrence. (2006). *Customer Service Delivery*. San Fransisco: John Wiley & Sons Inc
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS*. Edisi 7. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan Ali,. 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta. Graha Ilmu
- Hurriyati, Ratih. (2015). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabetha
- Iwan Noor Suhasto, 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedekatan Emosional Terhadap Loyalitas Nasabah, *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*, Vol 2, (1), 55-64 .
- Kirom Bahrul, (2010). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan. Konsumen*. Bandung : Pustaka Reka Cipta
- Kotler, Philip, 2012, *Manajemen Pemasaran*(Edisi Kesebelas), PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.

- Kotler, Philip dan Garry Armstrong. 2016. *Prinsip - prinsip Pemasaran* Edisi 13. Jilid 2. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. (2013). *Manajemen Pemasaran*, Jilid Kedua, Jakarta: Erlangga
- \_\_\_\_\_, (2016): *Marketing Management*, 15th. Edition New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Livie Meylan Sangian, 2015, Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan dan CRM Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di Toko Trio Taylor Manado, *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*. Vol.3 ,No.3, Hal: 268-285
- Lyana, 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Emosional Pada Pelanggan Anna Face & Body Care Centre Sarawak, *Jurnal Manajemen*, Vol. 6 No. 1. Hal 69-83
- Lovelock Christopher. et. al. 2010. *Pemasaran Jasa*, Edisi 7, Jilid 2. Jakarta: Erlangga:
- Ozment, J., & Morash, E. A. (1994). The augmented service offering for perceived and actual service quality. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 22(4), 352–363
- Palilati, Alida, 2007, Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Sulawesi Selatan, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol 9 No. 1 pp 73-81.
- Pamariadinata, Frieska, 2008, “Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Hubungan Emosional Terhadap Loyalitas Pelanggan (studi kasus pada radio Trax fm Semarang)”, *Skripsi Tidak Dipublikasi*, Universitas Diponegoro, Semarang
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Repiannur, N. Rachma, M. Khoirul ABS, 2020, Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan Dan Kedekatan Emosional Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Hypermart Giant Jl.Mt.Haryono No.146 Malang), *Jurnal Riset Manajemen*, Fakultas Ekonomi Unisma, Vol 3. No. 2. Hal 29-47
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis. Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Sekaran, Uma. 2011. *Research Methods For Business (Metode Penelitian Untuk Bisnis)*. Jakarta: Salemba Empat

- Siddiqi, K.O. 2011. Between Service Quality Attributes, Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Retail Banking Sector in Bangladesh, *International Journal of Business and Management*, 6 (3) : 12 -36
- Suchaeri, Heri. 2012. *Total Customer*. Cetakan Pertama. Solo: PT Tiga. Serangkai
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung:Alfabeta.
- Susriyanti, 2016, Pengaruh Customer Value Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sikoci Pada Bank Nagari Cabang Padang Panjang, *Menara Ekonomi: Fakultas Ekonomi UMSB*, Volume II No. 3. Hal 24-36.
- Thambun Feliks Ivan, 2014, Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan Dan Kedekatan Emosional Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi kasus pada Bank CIMB Niaga Universitas Sanata Dharma Yogyakarta), *Skripsi*, Fakultas Ekonomi, Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta. Andi.
- \_\_\_\_\_. 2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Triantoro Safaria dan Nofran Eka Sapotra, (2019), *Menejemen Emosi: Sebuah Panduan Cerdas Bagaimana Mengelola Emosi Positif dalam Hidup Anda*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Yamit, Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta. Ekones

