

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, A. David. 2011. *Manajemen Ekuitas Merek*. Alih bahasa oleh Ari Ananda Jakarta: Mitra Utama.
- Ardha, Uthami, Aurora, Dara. 2018 *Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Halo*. Skripsi pada Universitas Indonesia jurusan Administrasi Niaga. www.lib.ui.ac.id.
- Arlan Tjahyadi, Fully. 2016. "Brand Trust Dalam Konteks Loyalitas Merek : Perancis Karakteristik Merek, Karakteristik Perusahaan Dan Karakteristik Hubungan Pepanggan-Merek". *Jurnal Manajemen* Vol.6. No.1.
- Assauri, Sofyan, 2012. *Manajemen Pemasaran Produksi dan Operasi*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI
- Barnes, James G. 2013. *Secret of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: Andi Offset. (2011:22).
- Basu DH Swasta dan Handoko T. Hani, 2014, *Manajemen Pemasaran, Analisis Perilaku Konsumen*, BPFE-UGM, Jogjakarta.
- Daryanto. 2015. *Manajemen Pemasaran: Sari Kuliah*. Bandung: Satu Nusa
- Doyo, P. 2016. *Perilaku Konsumen dan Loyalitas*. Andi. Yogyakarta
- Esch, F.R., Langner, T., Schmitt, B.H., and Geus, P. 2015. Are Brands Forever? How Brand Knowledge and Relationships Affect Current and Future Purchases, *Journal of Product & Brand Management* 15:98–105.
- Fajrianti & Zatul Farrah. (2015). Strategi Perluasan Merek dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Psikologi*. Vol.7, No.3, Desember (2015). Universitas Airlangga.
- Ghozali, Imam. (2014). *Structural Equation Modelling Metode Alternatif dengan Partial Least Squares (PLS) Edisi 4*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang
- Haryono, Siswoyo, 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Unanti, Palembang
- Hurriyati, Ratih M.Si. 2013. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas*. Edisi Ketiga. Bandung : Alfabeta.
- Kesuma, Eka, dkk. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sulthan Hotel Banda Aceh. *Jurnal Manajemen*. Vol. 4. No. 4: 176-192.
- Khoirunnisa, Evani. 2017. Pengaruh Penggunaan E-Banking, Kepercayaan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surakarta. Skripsi. Salatiga: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Salatiga.
- Kotler, P dan Keller, K.L. 2012. *Marketing Management*. 14th Edition. New Jersey: Prentice Hall Published.
- Lau, G.T & Lee, S.H. 2011. Consumers' Trust in a Brand and the Link to Brand Loyalty. *Journal of Market Focused Management*, Vol.4, pp.341-370.
- Lupiyoadi, Rambat. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi Edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat.

- Maliyah, Siti. 2015. Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Henan PutihRai Asset Management. Jurnal Ilmiah dan Bisnis. Vol. 1. No. 1: 9-21.
- Mowen, J.C. Michael Minor. 2011, Perilaku Konsumen (Jilid 1), Edisi Kelima, Erlangga, Jakarta. hal 312
- Nasution, M. 2014. Manajemen Jasa Terpadu. Bogor: Grialia
- Nitisemito, Alex. S. 2012. Marketing. Jakarta: Ghalia Indonesia.:
- Prabowo, T. Ari. 2017. "Analisis Brand Image Handphone Merek Nokia Terhadap Loyalitas Pelanggan di Kecamatan Kebonmas Kabupaten Gresik". Jurnal. Gresik : Universitas Muhammadiyah Gresik
- Putro, Adityo. 2014. "Analisis Efektivitas Banner Ads Untuk Meningkatkan Brand Image Product/Jasa di Indonesia (Studi kasus Kaskus.Us dan Detik.Com)". Jurnal Progam Magister Universitas Gunadarma; 8 (1) 6-13.
- Rangkuti, Freddy. 2014. The Power of Brands, Cetakan Ketiga. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Ritonga, Pandapotan. 2016. "Analisis Pengaruh Kesadaran dan Keputusan Wajib Pajak Terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dengan Pelayanan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening di Medan Timur". Universitas Islam Sumatra Utara.Medan.
- Saladin, 2014. Peningkatan Pemasaran Jasa Produk dan Perilaku Konsumen. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Saputra, Roby Ben dan Alwie, Alvi Purwanti. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Riau Kepri cabang Siak. Jurnal Tetap Manajemen. Vol. VII. No. 2: 285-294.
- Sondakh, Conny. 2014. Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado). Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen. Vol, 3. No. 1: 19-32.
- Stanton, William J., 2011, Prinsip-Prinsip Pemasaran, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Sugiyono. 2014. Statistika untuk Penelitian. CV. Alfabeta. Bandung.
- Terence, A. Shimp. 2013. Periklanan Promosi & Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran Terpadu. Jilid 1 edisi 5, Erlangga. Jakarta
- Tjiptono, Fandy, 2013. "Strategi Pemasaran", Andi Yogyakarta
- Trisusanti, Yelli. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru). Jurnal Online Mahasiswa (JOM). Vol. 4. No. 2: 1-16.
- Tumbel, Altje. 2016. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyaliats Nasabah Pada PT. Bank BTPN Mitra Usaha Rakyat Cabang Amurang Kabupaten Minahasa Selatan. Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum. Vol. 3. No. 1: 64-79.
- Vanessa, Gaffar. 2017. "Customer Relationship Manajamet and Marketing Public Relations". Bandung: Alfabeta

Zainuri, Didi. 2017. "Pengaruh Promosi, Kualitas Produk dan Brand Image Motor Matic Honda terhadap Keputusan Pembelian Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan (Studi kasus pada pengguna sepeda motor matic Honda di Kecamatan Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan)". Skripsi FEB UIN Syahid Jakarta

