

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto . 2013. *Prosedur Penelitian*. PT.Rineka Cipta.jakarta
- Darlina,deli.2016. pengaruh citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada jasa perhotelan. *JOM FISIP Vol 1 No. 3*
- Safitri,Erwina,dkk.2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas PelangganService Center[Studi Pada Pelanggan SamsungService Center di Kota Malang]. *Jurnal Ekonomi Bisnis Tahun 21, Nomor 1, Maret 2016*
- Kotler philip dan lane k. Kevin .2007.manajemen pemasaran. PT.indeks . jakarta
- Lupoyadi, rambat . 2013. *Manajemen pemasaran jasa . salemba empat* .jakarta
- Lupiyoadi,rambat dan hamdani,A. 2009. *Manajemen pemasaran jasa.salemba empat*. Jakarta
- Prof.Dr. soleh soemirat,dkk. 2012. *Dasar-dasar public relation*. PT.Remaja Rosdakarya. Bandung
- Rahyuda,I ketut.2011. Pengaruh kewajaran harga, citra perusahaan terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna penerbangan Domestik Gia di Denpasar. *Jurnal Ekuitas Vol. 15 No. 3 September 2011: 370 – 395*. Fakultas Ekonomi Universitas Udayan
- Sudjana.2005.*Metode Statistika*. Bandung : Tarsito
- Solimun. 2017. *Penguatan Confirmatory Research : Pemodelan Persamaan Struktural Pendekatan WarpPLS*. Malang: Universitas Brawijaya
- Soleh Soemirat & Elvinaro ardianto.2010. *Dasar – dasar Public Relations*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung
- Sugiyono. 2013.*Metode Penelitian Bisnis*. CV.Alfabet. Bandung
- Setiawan,mulyo budi.2007. Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan komitmen terhadap loyalitas nasabah ( studi pada pd. Bpr bank pasar kendal). *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE), September 2007, Hal. 215-227*

[www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id)