

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A. 2013. *Manajemen Pemasaran Strategi*. Edisi kedelapan. Salemba Empat. Jakarta
- Data laporan keragaan tahun 2017 PT. Bank Rakyat Indonesia Unti Babakancikao.
- Ghozali, Imam, (2013). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21*. Edisi 7, Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Griffin, Jill. 2010. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga
- Abdullah, T. dan Tantri, F. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Rajagrafindo persada
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane (2013), *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi 13, Erlangga
- Kotler Philip, Amstrong Gary. 2013. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi ke-12*. Penerbit Erlangga
- Kuncoro, M (2013). "Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi" Edisi 4 Jakarta: Erlangga
- Kurniawati, D. Suharyono, dan Kusumawati, A. (2014) *Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan KFC Cabang Kawi Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol 14 No 2. Universitas Brawijaya, Malang.
- Marsum, W.A. 2010. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi Offset
- Rochaety, E (2009). *Metodologi Penelitian Bisnis*, Jakarta, Mitra Wacana Media
- Reza Budianto, A. (2016). *Efek Mediasi Kepuasan Kerja Dalam hubungan antara Gaya kepemimpinan dan Gaya Komunikasi dengan Kinerja pegawai (Studi pada Kanor Kecamatan Cimahi Utara.)*
- Rahayu, F (2015). *Efek Mediasi kepuasan konsumen dalam hubungan antara service Quality (CARTER) dan loyalitas Konsumen*.
- Wulandari, Sri (2016). *Efek mediasi kepuasan kerja dalam hubungan antara STres Kerja dan Turnover Intention Karyawan Bagian Marketing Unit Mikro PT Bank MAndiri (Persero) TBK Cabang Cirebon*.
- Sarwono, Jonathan (2012) *PATH ANALYSIS Teori, Aplikasi, Prosedur Analisis untuk Riset Skripsi, Tesis dan Disertasi (Menggunakan SPSS)*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Subroto, Budiarto dan Nasution, Dolly S (2005), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Manajemen Usahawan Lembaga Manajemen FE UI. Jakarta

Sudjana. (2006). *Metode Statistik*. Jakarta: Rineka Cipta

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Supangat, A (2010). *Statistik Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi, dan Nonparametrik*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group

Tjiptono, F. (2012) *Pemasaran Jasa*. C.V ANDI OFFSET. Yogyakarta.

Tjiptono, F dan Chandra, G (2012). *Pemasaran Strategik*. Edisi Kedua. Andi, Yogyakarta

Tjiptono, Fandy dan Diana, (2015): *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*, Yogyakarta: Andi

Wijaya, T, (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta :PT Indeks

