

DAFTAR PUSTAKA

- Al Hazmi, A., & Yulianti, E. (2013). Peran Kualitas Jasa Pada Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Dan Niat Beralih Nasabah PT Pegadaian Di Surabaya. *Journal of Business & Banking*, 3(2), 165-176.
- Azis, Sisnanto. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Reputasi (Studi pada Bank Mandiri Purwokerto)". Skripsi. Universitas Diponegoro. Semarang 2001. h.16
- Akbar, S., A.P.M. Som, F. Wadood, N.J. Alzaidiyeen. 2010. *Revitalization of Service Quality to Gain Customer Satisfaction and Loyalty. International Journal and Business Management*, Vol. 5, No. 6, pp. 113-122.
- Chikmiatur Rosidah, *The Influence of Corporate Reputation and Trust to Consumers Loyalty of ATM Users After Cybercrime Issues (Study at BCA Consumers in Surabaya)*, *Jurnal Business and Economics*. 21 Mei 2011
- E-Jurnal Manajemen, Vol. 9, No. 5, 2020 : 1656-1675 ISSN : 2302-8912 DOI: <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2020.v09.i05.p01>
- Fitriawati, Eka. 2001. Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Reputasi Perusahaan. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ginting, R. 2005. Perbaikan Kualitas Jasa Pelayanan Pustaka dengan Menggunakan Metode SERVQUAL dan Metode QFD di Perpustakaan USU Medan. *Jurnal Komunikasi Penelitian FT USU*, vol. 02 no. 02, 98-109.
- Haywood, Roger, 2005, *Corporate Reputation, The Brand & The Bottom Line, Third Edition*, Kogan Page Limited, London
- Jill Griffin. 2003. *Customer Loyalty*. Edisi Revisi dan Terbaru. Terjemahan oleh Dwi Kartini Yahya. 2005. Jakarta: Erlangga. h.31
- Karyose, H., Astuti, W. dan Ferdiansjah, A. (2017) 'Customer Loyalty : The Effect of Service Quality, Corporate Image, Customer Relationship Marketing and Customer Satisfaction as Intervening Variable-an Empirical Analysis of Bank Customers in Malang City', *Aimi Journal*, 4, Pp. 336–347.
- Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran*. (Jakarta: PT.Gelora Aksara, 2008) h. 190
- Lapasiang, D., Moniharapon, S., & Loindong, S. (2017). PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KOMITMEN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG KAROMBASAN MANADO. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(3).

Muh Subhan, 2006, Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Reputasi Suatu Perusahaan (Studi Kasus Pada Pelanggan Sosial Pt Askes (Persero) Cabang Pati), Tesis Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro Semarang.

