

DAFTAR RUJUKAN

- Akhmad, Jazuli. *Metode Penelitian Bisnis; Dilengkapi Contoh Hasil-Hasil Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2019.
- Arif, Mohammad Sony Zakiyuddin. "Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Produk Tabungan Emas Pegadaian." *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)* 8, no. 2 (2020): 477.
- Assauri, Sofjan. *Manajemen Pemasaran*. 1st ed. Jakarta: PT RAJAGRAFINDO PERSADA, 2013.
- Atmaja, Jaka. "Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB." *Jurnal Ecodemica* 2, no. 1 (April 2018): 52.
- Ayuningtyas, Kirana Apsari. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Mandiri Cabang Alam Sutera Tangerang)." *Jurnal Manajemen* 11 (2021): 74.
- Bahri, Syamsul, and Fachry Zamzam. *Model Penelitian Kuantitatif Berbasis Sem-AMOS*. Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2014.
- Dayuwati, Novi, Marjam Desma Rahadhini, and Dorothea Ririn Indriastuti. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi." *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan* 20 (April 2020).
- Fatihudin, Didin, and Anang Firmansyah. *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019.
- Gunawan, Ce. *Mahir Menguasai SPSS: Panduan Praktis Mengolah Data Penelitian*. Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2020.
- Hendarwin, Erwin. *Manajemen Koperasi*. Sukabumi: CV Al Fath Zumar, 2014.
- Indrasari, Methiana. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- Kasmir. *Customer Services Excellent: Teori Dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017.
- Kurniyawati, Endah, and Fernaldi Anggadha Ratno. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus BPRS Suriyah Cabang Salatiga)." *Jurnal Baabu Al-Ilmi* 5 (Oktober 2020): 148.
- Kuswandarini, Krisna Issri, and Arna Asna Annisa. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Corporate Image, Dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening." *Journal of Management and Digital Business* 1 (2021). <https://doi.org/10.53088/jmdb.v1i1.46>.
- Laksana, Muhammad Fajar. *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*. Jawa Barat: Khalifah Mediatama, 2019.
- Lapasiang, Denis, Silcyljeova Moniharapon, and Sjendry Loindong. "Pengaruh Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Pegadaian (PERSERO) Cabang Karombasan Manado." *Jurnal EMBA* 5, no. 3 (September 2013): 3075. <https://doi.org/10.35794/emba.v5i3.17371>.
- Lestiani, Dewi Indra, Syamsul Bahri, and Elimawaty Rombe. "Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt.Bri Unit Bumi Nyiur." *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako* 3 (September 2017): 249–56.

- Mowen, John C., and Michael Minor. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Penerbit Erlangga, 2002.
- Octavia, Anna Stasia, Patyawati, and Nursaban Rommy. “Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.” *Jurnal Manajemen, Bisnis, Dan Organisasi* 3, no. 1 (April 2019): 8. <http://dx.doi.org/10.33772/jumbo.v3i1.7211>.
- Octavia, Ria. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Index Lampung.” *Jurnal Manajemen Pemasaran* 13 (April 2019).
- Pratama, Kiki, and Sri Ekowati. “Pengaruh Trust, Commitment, Communication Dan Conflict Handling Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bni Syariah Kota Bengkulu.” *Jurnal Entrepreneur Dan Manajemen Sains (JEMS)* 2 (January 2021): 30–42.
- Priyatno, Duwi. *Panduan Praktis Olah Data Menggunakan SPSS*. 1st ed. Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2017.
- Putera, Adhitya Kelana, and Wahyono. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen.” *Management Analysis Journal* 7, no. 1 (January 2018): 117–18. <https://doi.org/10.15294/maj.v7i1.20445>.
- Rahayu, Sri. *Monograf: Strategi Meningkatkan Loyalitas Sikap Dan Loyalitas Pembelian*. Jawa Barat: Penerbit Adab, 2021.
- Ratih Permata Sari, A.A.Ayu, and Ni Nyoman Kerti Yasa. *Kepercayaan Pelanggan; Diantara Hubungan Citra Perusahaan Dan Kewajaran Harga Dengan Loyalitas Pelanggan Mapemall.Com*. Klaten: Penerbit Lakeisha, 2020.
- Riduwan, and Sunarto. *Pengantar Statistika Untuk Penelitian: Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi, Dan Bisnis*. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2017.
- Rifa’i, Khamdan. *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2019.
- Rosalina, Ulfa, Tamamuddin, and Elsa Vani Mawaddah. “Membangun Loyalitas Dengan Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Melalui Kepuasan Pelanggan.” *Journal Of Islamic Economics And Finance* 1 (Mei 2021).
- Rusman, Tedi. *Statistika Penelitian: Aplikasinya Dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- Shartykarini, Shary, Riza Firdaus, and Rusniati. “Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pengunjung Cafe Di Banjarbaru).” *Jurnal Wawasan Manajemen* 4, no. 1 (February 2016).
- Simatupang, Rintar Agus. “Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan Konsumen, Dan Nilai Terhadap Loyalitas Produk.” *JRMB* no. 1 (June 2017).
- Subagyo, Ahmad. *Marketing in Business*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2010.
- Sugiarto, Dergibson Siagian. *Metode Statistika Untuk Bisnis Dan Ekonomi*. Jakarta: PT . Gramedia Pustaka Utama, 2000.
- Sujarweni, V. Wiratna, and Poly Endrayanto. *Statistika Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Sumar’in. *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012).

- Suryani, and Hendrayadi. *Manajemen Riset Kuantitatif: Teori Dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen Dan Ekonomi Islam*. Jakarta: Kencana, 2015.
- Suryati, Lili. *Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2015.
- Suwarsito, and Sabeli Aliya. "Kualitas Layanan Dan Kepuasan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen* 3, no. 1 (March 2020): 34. <https://doi.org/10.33557/jibm.v3i1.826>.
- Synathra, Victor, and Sunarti. "Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah (Survei Pada Nasabah Tabungan BCA Kantor Kas Sawojajar Kota Malang)." *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 55, no. 1 (February 2018): 115–24.
- Theresia Yosananingtyas, and Victor Marindra Ardianto. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Kredit Bahtera Adi Guana (Bahana) Bandar Lampung." *Jurnal Gentiaras Manajemen Dan Akuntansi* 13 (2021): 175.
- Tjiptono, Fandy, and Gregorius Chandra. *Service, Quality, & Satisfaction*. 4th ed. Yogyakarta: C.V Andi Offset, 16.
- Tumbel, Altje. "Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt Bank Btpn Mitra Usaha Rakyat Cabang Amurang Kabupaten Minahasa Selatan." *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum* 3 (Mei 2016): 64–79.
- Tungga, Ananta Wikrama, Komang Adi Kurniawan Saputra, and Diota Prameswari Vijaya. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014.
- Utami, Ni Putu Eka Wahyu, and I Made Suasti Puja. "Pengaruh Citra Koperasi, Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Wahyu Artha Sedana Di Gianyar." *Jurnal Widya Amrita; Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata* 1, no. 1 (February 2021): 138. <https://doi.org/10.32795/widyaamrita.v1i1.1161>.
- Yudiadari, Ni Komang Pani, and Made Dian Putri Agustina. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Unit Simpan – Pinjam Bumdes Dana Merta Desa Tangkup Kabupaten Karangasem." *Jurnal Widya Amrita, Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata* 1, no. 1 (Desember 2020): 216–32. <https://doi.org/10.32795/widyaamrita.v1i1.1165>.
- Zakiy, Muhammad, and Evrita Putri Azzahroh. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 3, no. 1 (June 2017): 34. <http://dx.doi.org/10.20473/jebis.v3i1.3599>.