

DAFTAR PUSTAKA

- A Muwafik Saleh. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar
- A Septiani, Ny Rustaman. 2017. *Impementation of Performance Assessment in STEM Education to Detect science Process Skill*. *Jurnal Phycis*. Volume 812. Nomor 012052. Hal 1-6
- Danang Sunyoto, 2013. *Perilaku Konsumen (Panduan Riset Sederhana untuk Mengenali Konsumen)*. Yogyakarta: CAPS.
- Fitriani, E. 2012. *Untung Berlipat Budidaya Tomat di Berbagai Media Tanam*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press 22p
- Gaffar, Vanessa. 2007. *Customer Relationship Manajement and Marketing Public Relation*. Bandung: Alfabeta
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII*: Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit Elangga
- Haryeni, Yofina Mulyati, Eka Febrianz Laoli. 2017. Kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan nasabah dan pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah pada tabungan Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk kantor cabang Khatib Sulaiman. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Dharma Andalas*. Volume 19. Nomor 2. Hal 189-201.
- Hidayat Rakhmad Deddy, Muhammad Riza Firdaus. 2016. Analisis pengaruh kualitas layanan, harga, kepercayaan, citra perusahaan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan (Studi pada pelanggan Telkom Speedy di Palangkaraya). *JWM (Jurnal Wawasan Manajemen)*. Volume 2. Nomor 3. Hal 237-250.

- Iskandar Dibyo. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Nasabah Pada. Bank Perkreditan Rakyat Bkk Boyolali Kota). *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Volume 20, Nomor 23, hal 1-14.
- Kotler dan Keller. 2012. *Manajemen pemasaran Jilid 1 edisi ke 12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. 2013. *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran edisi 15*. Jakarta: Erlangga.
- Maulina Ismayanti. 2015. Pengaruh Kualitas layanan, Citra Bank dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA di Surabaya. *Doctoral dissertation, STIE PERBANAS SURABAYA*. hal 1-17.
- Maharani, Asti Dhiah. 2010. Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mega Syariah Cabang Semarang. (Skripsi). Jurusan Manajemen. Universitas Diponegoro Semarang. *Tidak dipublikasi*.
- Octavia Ria. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Volume 13, Nomor 1, hal 35-39.
- Pangandaheng Fony. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Hadji Kalla Palu. *E-Jurnal Katalogis*. Volume 3. Nomor 2, hal 51-67.
- Pongoh Melysa Elisabeth. 2013. Kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan kartu as telkomsel di kota manado. *Jurnal EMBA*. Volume 1, Nomor 4, hal 86-94.
- Purnama Rina, Asmi Ayuning Hidayah, 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan kepercayaan pelanggan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Tirtayasa EKONOMIKA*. Volume 14, Nomor 2, hal 187-203.
- Rajagukguk Julia Resti, kasmiruddin. 2015. Pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelayanan industri jasa bengkel (Kasus PT Mewah Kencana Motor Pekanbaru). *Jurnal JOM Fisip*. Volume 2, Nomor 2, hal 1-13.

- Razak Adu., *dkk.* 2018. Pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Kendari. *Journal Of Economic and Business*. Volume 1, Nomor 2, hal 10-20.
- Ratmito. Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Sangadji, Etra Mamang, Sopia. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tahun Riven Agustien, Markus Bunga, Antonio EL Nyoko. 2018. Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Perkreditan Rakyat Tanaoba Lais Manekat Kota Kupang. *Journal of Management (SMES)*. Volume 7, Nomor 2, hal 147-165.
- Tijpto fandy. 2010. *Strategi Pemasaran Edisi 2*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tumbel Altje. 2017. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank BTPN Mitra Usaha Rakyat Cabang Amurang Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum*. Volume 3, Nomor 1, hal 64-79.