

DAFTAR PUSTAKA

- Akdon, dan Riduwan, (2013). *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika*. Bandung:Alfabeta.
- Arfad Fermady. (2015). *Pengaruh Kinerja Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen*. Digest Marketing.
- Arikunto, Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipata.
- AS Pramudita. (2020). *Pengukuran Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Industri Logistik*.
https://www.researchgate.net/publication/341716169_Pengukuran_Kualitas_Pelayanan_dan_Kepuasan_Pelanggan_Terhadap_Loyalitas_Pelanggan_pada_Industri_Logistik. Diakses pada tanggal 20 Maret 2022.
- Dharma, Robby. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang*. Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi. Vol. 6, No. 2.
- Donni Juni Priansa. (2017). *Perilaku Konsumen: Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. (2015). *Pelanggan Puas ? Tak Cukup*. Yogyakarta. Andi.
- Gusti dan Anisa. (2020). *Makalah Kepuasan Pelanggan*.
<file:///C:/Users/TOSHIBA/Downloads/MAKALAH%20KEPUASAN%20PELANGGAN.pdf>. Diakses pada tanggal 10 mei 2022.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*.Jakarta: PT. Indeks.
- Nurullaili dan Wijayanto, A. (2013). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Tupperware di Universitas Diponegoro*. Jurnal Administrasi Bisnis, Volume 2, Nomor 1, Maret 2013.
- Roesdian Bayu Ardianto. *Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Yang Dimediasi Oleh Kepercayaan Nasabah Pada Bank BRI Syariah Surakarta*. http://eprints.ums.ac.id/31312/13/NASKAH_PUBLIKASI.pdf. Diakses pada tanggal 20 Maret 2022.

- Griffin, dan Sangadji Sopiah. 2014. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Sejarah dan Visi Misi Perusahaan. <https://www.banksumselbabel.com/>. Diakses pada tanggal 17 Juni 2022.
- Shofani, Aulia Putri. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Otak-Otak Bandeng Bu Muzanah Di Gresik*. <http://eprints.umg.ac.id/1685/>. Diakses pada tanggal 15 Juli 2022.
- Sugiyono. (2017). *Merode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, CV
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suryati. (2015). *Manajemen Pemasaran (Cetakan 1; Suryati, ed.)*. Yogyakarta: deepublish.
- Syahirman Yusi, Umiyati Idris. (2010) *Statistika untuk Ekonomi dan Penelitian*, Palembang: Citrabooks Indonesia.
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta.
- Wijayanti, T. (2017). *Marketing Plan dalam bisnis (3rd ed.)*. Jakarta: PT Alex Media Komputido.