

DAFTAR PUSTAKA

- Arzena, D. M. (2013). PENGARUH KEPUASAN ATAS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT. BANK MANDIRI Tbk CABANG MUARO PADANG. *Jurnal Manajemen*, 2(2), 1–11. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Astono, A. dwi. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Berlian Pd. Bpr Bank Daerah Pati*. (20), 254–269.
- Dharma, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Padang Tour Wisata Pulau Padang. *EKOBISTEK Fakultas Ekonomi ISSN 2301-5268 | E-ISSN 2527-9483*, 6(2), 349–359.
- Ekonomi, F., Universitas, B., & Buana, M. (n.d.). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah bank mega syariah cabang di jakarta*.
- Ii, B. A. B., & Pelanggan, A. L. (2005). *Loyalty is defined as non random purchase expressed over time by some decision making unit*. 28–47.
- Kasus, S., Bri, P. T., Kantor, T., Uin, K., Hidayatullah, S., Gelar, M., ... Wijayanti, N. (2010). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA TBK Oleh :* Nasabah, L., Baitul, P., & Wat, M. (2017). *No Title*. 12(2), 129–148.
- Nitha, W. E., & Yusup, A. M. (2018). *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA BANK BJB CABANG DEPOK*. 14(01), 25–36.
- Novita, K., Dewi, M., Jayawarsa, A. A. K., & Sri, A. A. (2019). *Warmadewa Economic Development Journal Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT . BPR Sari Jaya Sedana di*. 2(1).
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265. <https://doi.org/10.19166/derema.v1i12.197>
- Pramana, i G. Y., & Rastini, N. M. (2016). NASABAH DAN LOYALITAS NASABAH BANK MANDIRI CABANG VETERAN DENPASAR Bali I Gede Yogi Pramana 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana ,

- Bali , Indonesia Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan asas kepercayaan , sehingga dalam memi. *E-Jurnal Manajemen UNUD*, 5(1), 706–733.
- Ria Octavia. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Index pada PT. Bank Index Kantor Cabang Lampung*.
- Setyawan, B. D. (2013). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening*. 1–122.
- Siwalima, A. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Baby Putri Di Bambu Kuning Trade Center Bandar Lampung*.
- Ulfa, M., & Mayliza, R. (2013). *PELANGGAN PDAM KOTA PADANG Mailani Ulfa , Riri Mayliza*. 1–16.
- D., Persyaratan, M., & Psikologi, U. S. (2012). *Gambaran kepercayaan konsumen terhadap pembelian melalui media internet skripsi*.
- Vidyawati, P. (2009). *LOYALITAS MEREK (Studi Pada Mahasiswa Universitas Negeri Semarang Pengguna SIM Card Merek IM3)*.
- Yulianto, T. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan ATM dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Nasabah Bank BRI)*. 5, 6–18.
- (2018). *Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Sulutgo*. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3).
- (2019). *Analisis Pengaruh Faktor Kepuasan, Kepercayaan Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di the Coffee Bean Mantos*. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1), 581–590.
- (2016). *Pengaruh atribut produk terhadap keputusan pembelian merek sepatu customade*. *Jurnal Manajemen*, 6(1), 2016.