

DAFTAR PUSTAKA

- Bulan, T. putri lindung. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan Unsam*, 5(2), 592–602.
- Erwin, E., & Sitinjak, T. J. R. (2017). Kontribusi Kualitas Jasa, Kepercayaan Dan Kepuasan Konsumen Dalam Menciptakan Loyalitas Konsumen. *Business Management Journal*, 13(2), 133–150. <https://doi.org/10.30813/bmj.v13i2.916>
- Fatoni, I., & Sockarini, N. (2019). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM), Customer Value Serta Kepercayaan Terhadap Loyalitas Kepuasan Nasabah. *Duke Law Journal*, 2(2), 281–291.
- Hartini, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Untuk Menginap Di Hotel Sakura Palangka Raya. *Ulm Ilmu Sosial Dan Humaniora Issn 2476–9576*, 3(1), 404–418.
- Haryeni, H., Mulyati, Y., & Laoli, eka febrianz. (2017). Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Nasabah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Tabungan Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK Kantor Cabang Khatib Sulaiman. *19(2)*, 189–201.
- Hutapea, Katrin, Ginting, Paham Sutarman, Sutarman, S. (2017). Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Dengan Switching Cost Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Provider Prepaid Telkomsel Di Kota Medan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 83–93.
- Indah, D. (2016). Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI'46 Cabang Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan Unsam*, 5(2), 545–554.
- Misbahuddin, & Hasan, I. (2014). Analisis Data Penelitian dengan Statistik. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mulazid, A. S., & Istikomah, istikomah. (2018). Pengaruh Brand Image dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BNI Syariah Cabang Fatmawati Jakarta. *Equilibrium: Jurnal Ekonomi Syariah*, 6(1), 78–92.
- Mutmainnah, M. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 10(2), 201–216. <https://doi.org/10.25105/jmpj.v10i2.2344>
- Putri, N. H. (2016). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Pandan Wangi Balikpapan. *4(2)*, 276–285.
- Razak, A., Baheri, J., & Ramadhan, M. I. (2018). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Kendari. *1(79)*, 11–21.
- Sanusi, A. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setiawan, H., & Sayuti, A. J. (2017). Effects of Service Quality, Customer Trust and Corporate Image on Customer Satisfaction and Loyalty: An Assessment of Travel Agencies Customer in South Sumatra Indonesia. *IOSR Journal of Business and Management*, 19(05), 31–40. <https://doi.org/10.9790/487x-1905033140>

- Sofan, M., & Supriyadi. (2016). Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Produk, Kualitas Jasa Syariah Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Syariah Mandiri Kudus. *Equilibrium*, 4(2), 254–268.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Manajemen* (6th ed.; Setiyawami, ed.). Bandung: Alfabeta.
- Suhardi. (2016). Pengaruh Citra Perusahaan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Berasuransi (Studi Kasus Pada PT Prusential Life Assurance Tanjungpinang). VII(1), 59–67.
- Sujarweni, v wiratna. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustakabarupress.
- Tambunan, anggiat parluhutan. (2018). Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada Sebuah Bank di Kota Medan). *Ilmu Manajemen METHONOMIX*, 1(1), 40–47.
- Umar. (2011). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Thesis Bisnis (11th ed.)*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Wibowo, A. E. (2012). Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian. In *Edisi 2*. Gava Media.
- Widodo, D. (2017). *Metodologi Penelitian Populer & raktis*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Wulandari, ni luh lisa, Negara, i made kusuma, & Dewi, luh gede leli kusuma. (2016). Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan Dan Harga Terhadap Loyalitas Wisatawan Pengguna Layanan Booking.Com. *Jurnal IPTA*, 4(2), 88–93. <https://doi.org/10.24843/ipta.2016.v04.i02.p18>.
- Yaw Tweneboah-Koduah, E., & Yuty Duweh Farley, A. (2016). Relationship between Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Retail Banking Sector of Ghana. *International Journal of Business and Management*, 11(1), 249–262. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v11n1p249>.