

DAFTAR PUSTAKA

- Arfianti, S. R. (2014). Pengaruh Citra Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah. *Management Analysis*, 3(2252–6552), 1–13.
- Daryanto, & Ismanto Setyabudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. (Bintoro, Ed.). Yogyakarta: Gava Media.
- Diza, F., Moniharapon, S., & Ogi, I. W. . (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada PT. Fifgroup Cabang Manado). *Jurnal EMBA*, 4(2303–1174), 109–119.
- Felix, R. (2017). Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda. *Business & Financial Affairs*, 6(2167–234), 1–11.
- Guspul, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo). *PPKM UNSIQ*, (2534–869X), 40–54.
- Ismajli, A., Hysi, V., Fejza, L. E., Ismajli, D. A., & Fejza, E. (2014). Consumer Satisfaction and Customer Loyalty in the Services Sector: A Case Study of BKT Bank-Prishtina, Kosovo. *European Scientific*, 10(1857–7881), 301–311.
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent Teori dan Praktik* (Pertama). Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Kumar, M. (2015). Study Of Customer Satisfaction with Service Quality of Public Sector Bank of India Using Servqual Model, 4(2278–6236), 61–78.
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2010). *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia*. (N. I. Sallama, Ed.) (Ketujuh). Jakarta: Erlangga.
- Pontoh, M. B., Kawet, L., & Tumbuan, W. A. (2014). Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bri Cabang Manado. *Jurnal EMBA*, 2(2302–1174), 285–297.
- Pramana, i G. Y., & Rastini, N. M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan nasabah dan Loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *E-Jurnal Manajemen UNUD*, 5(1), 706–733.
- Rachman, M. T. (2015). Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Komitmen antara Nasabah dan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah. *Riset Mahasiswa Ekonomi*, 2(2407–2680), 69–88.
- Raheni, C. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Luwuk Banggai. *JEM*, 2(1412–9914), 1–12.
- Sahanggamu, S., Mananeke, L., & Sepang, J. (2015). Analisis Kualitas Layanan, Servicescape dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sinarmas Bitung. *EMBA*, 3(2303–1174), 1084–1095.
- Sanusi, A. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis* (Ketujuh). Jakarta: Salemba Empat.
- Sirait, J. N. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Waterpark Perum Bumi Sempaja di kota Samarinda. *Ejournal Administrasi Bisnis*, 4(2355–5408), 342–355.

- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sujarweni, W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi* (Pertama). Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian* (Pertama). Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Wahjono, S. I. (2010). *Manajemen Pemasaran Bank* (Pertama). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wibowo, A. E. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS dalam penelitian*. (A. Djojo, Ed.) (Pertama). Yogyakarta: Gava Media.
- Wibowo, I., & Ananda, S. P. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Mandiri, Tbk Cabang Jakarta Kelapa Gading Barat. *Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 3(2338–4794).