

DAFTAR PUSTAKA

- Asie, C. A. (2014). Analisis kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada pt.bank pembangunan daerah kalimantan tengah (bank kalteng) cabang kasongan, *III*, ISSN 2302-1411.
- Assauri, S. (2013). *Strategic Marketing*. Jakarta: PT Raja Grafindo Perkasa.
- BCA, B. (2017). *Laporan Tahunan 2017. Laporan Tahunan 2017*. Jakarta.
- Dharma, R. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. padang tour wisata pulau padang, 6, ISSN 2301-5268.
- Erwin, & J.R.Sitinjak, T. (2017). Kontribusi Kualitas Jasa, Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen Dalam Menciptakan Loyalitas Konsumen, *13*(2), ISSN 1907-0896.
- Ferrinadewi, E. (2008). *Merek & Psikologi Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hasan, A. (2008). *Marketing*. Yogyakarta: Media Presseindo.
- Juni Priansa, D. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2017). *Manajemen Pemasaran. Jilid 1, Edisi 12, Erlangga* (Vol. 22). Jakarta: PT MACANAN JAYA CEMERLANG.
- Mamang Sangadji, E., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Misbahuddin, & Hasan, I. (2014). *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Noor, J. (2012). *Metode Penelitian. Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Priyatno, D. (2016). *Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media.
- Razak, A., Baheri, J., & Ramadhan, M. I. (2018). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Kendari, *1*(79), ISSN 2599-2007.
- Sanusi, A. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sarwono. (2012). *Metode Riset Skripsi : Pendekatan Kuantitatif (Menggunakan Produk SPSS)*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Manajemen*. (Setiyawami, Ed.) (6th ed.). Bandung: Alfabeta.

- Suparmi, & Handhoko, K. (2018). Pengaruh Kepuasan , Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT . Yodya Karya (Persero) Cabang Utama Semarang, 7(1), ISSN 2302-2752.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tumini, & Dwi Pratiwi, M. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada perusahaan otobus akas iv probolinggo, ISBN 978-602-60569-2-4.
- Victor, C., Jorie, R. J., & Sumarauw, J. S. B. (2015). Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen PT Bank Bca Di Manado, 3(2), ISSN 2303-1174.
- Wibowo, A. E. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian*. Edisi 2. Gava Media.
- Wibowo, I., & Putri Ananda, S. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Mandiri , Tbk, 3(3), ISSN 2338-4794.
- Widjaja, Y. R., & Nugraha, I. (2016). Loyalitas Merek Sebagai Dampak Dari Kepuasan Konsumen. *Journal of Islamic Economics and Business*, 1(1), ISSN 2527-5143.