

DAFTAR PUSTAKA

- Azizah, H. (2015). PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH. *Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*, 4(3), 212–218. <https://doi.org/10.1111/1467-6281.00054>
- Dharma, R. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada pt. padang tour wisata pulau padang, 6(2), 349–359.
- Echdar, S. (2017). Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis (p. 197).
- Hadiwidjaja, R. D. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Baitul Maal wat Tamwil, 10(April), 289–312. <https://doi.org/10.15408/akt.v10i2.5936>
- Harnoto. (2013). Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi (Studi pada RS Darul Istiqomah Kaliwungu Kendal). *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*, (34), 1–14.
- Kishada, Z. M., & Wahab, N. A. (2015). Influence of Customer Satisfaction, Service Quality, and Trust on Customer Loyalty in Malaysian Islamic Banking. *International Journal of Business and Social Science*, 6(11), 110–119. Retrieved from www.ijbssnet.com
- Kusumadewi, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko UD Putra TS Majalengka, 4.
- Lapasiang, D., Moniharapon, S., Loindong, S., & Ratulangi, U. S. (2017). Pengaruh kepercayaan dan komitmen terhadap loyalitas nasabah pada pt. pegadaian (persero) cabang karombasan manado., 5(3), 3068–3077.
- Lupiyoadi. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Noviyanti, I. (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV Usaha Mandiri Jakarta Selatan, 1(1), 21–32.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer* (1st ed.). Bandung: Alfabeta.
- Priyatno, D. (2012). *Cara Kiat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20* (Edisi Ke S). Yogyakarta: ANDI.
- Rastini, N. M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali, 5(1), 706–733.

- Sanistasya, P. A. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan Britama Pada PT . Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Samarinda. *EJournal Ilmu Administrasi Bisnis*, 3(1), 231–243. <https://doi.org/2355-5408>
- Sanusi, A. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Saputra, F. I. (2013). Kualitas Layanan , Citra dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT Bank Bni 46 Sentra Kredit Kecil Surabaya). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 2(3), 445–457.
- 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>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Suryani, T. (2017). *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global* (1st ed.). Jakarta: Prenadamedia Group.
- Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Jakarta: Andi Publisher.
- Trijono, R. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Papas SinR SINANTI.
- Wibowo, A. E. (2012a). *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian*. Yogyakarta: Gava Media.
- Wibowo, A. E. (2012b). *APLIKASI PRAKTIS SPSS DALAM PENELITIAN*. (A. Djojo, Ed.) (Edisi 1). Yogyakarta: Gave Media.
- Wulandari, L. (2016). Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Harga terhadap Loyalitas Wisatawan Pengguna Layanan Booking.Com, 4(2), 88–93.