

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah., Jogiyanto. 2011. *Partial Least Square (PLS), Alternatif Structural Equation Modeling (SEM)*. Yogyakarta: Andi.
- Abdurrahman, N.H. 2015. *Manajemen Strategi Pemasaran*, Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Al-Arif, N. R. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabet.
- Ali Hasan, Ali. 2017. *Marketing Dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: Caps.
- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan, Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Mei Agustus : 114-126.
- Astono, A. D. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Berlian PD. BPR Bank Daerah Pati*. Seminar Nasional dan Call For Paper 2017 (p. 511). Semarang: Pascasarjana (S2) STIE Dharmaputra Semarang.
- Beigi, Ali,N., Jorfi., Tajarrood. 2016. *The Study of the Effects of E-banking Services Quality on Customers' Satisfaction and Loyalty Bank of Khuzestan Province*. Vol S (1) : 375-381.
- Burhanuddin. 2018. *Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Sinarmas KK Duri Pulo Gambir Jakarta Pusat*. Jurnal Sosio e-kons Volume 10 No. 1 : 75-86.
- Dani, Dera et.al. 2018. *Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Tami Umum PT. BPR Batang Selo Nagari Padang Ganting Kab. Tanah Datar*. Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi, Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan (STKIP) Sumbar Padang : 1-12.
- David W. 2017. *Pengaruh ability, benevolence dan integrity terhadap trust, serta implikasinya terhadap partisipasi pelanggan e-commerce di UBM*. Vol.2, No.2 : 155-168.
- Dewi, Gusti Ayu Putu Ratih Kusuma et. al. 2016. *Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT. BPR Hoki di Kabupaten Tabanan*. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*. Vol. 3 No. 5 : 257-275.

- Dwiana, Ira Dwiana et. al. 2016.. *Pengaruh Tingkat Kepercayaan dan Kepuasan atas Kualitas layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Pada Bank Nagari Cabang Pasar Raya Padang* : 57-66.
- Fandy, T., & Greforius , C. 2016. *Pemasaran Jasa (Prinsip, penerapan dan Penelitian)*. Yogyakarta: Andi.
- Felix, R. 2017. *Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda*. Journal of business & financial affair. Vol. 6,No. 1 : 1-11.
- Febriana, N. 2016. *Analisis kualitas pelayanan bank terhadap kepuasan nasabah pada bank muamalat indonesia kantor cabang pembantu tulungagung*. Vol.3. No.1 : 146-168
- Fida, Bashir,A., Ahmed., Balushi. 2020. *Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman* : 1-10.
- Hamali, A. Y. 2016. *Pemahaman Strategi Bisnis dan Kewirausahaan Edisi Pertama*. Jakarta: Prenamedia Group.
- Hariadji, R. 2018. *Pengaruh kualitas layanan,kualitas produk,dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah. Jurnal Ilmiah Ekbank*, Volume 1 Nomor 2, 40-53.
- Hasan, A. 2014. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS.
- Hurriyati, R. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Hasnin, E, A., 2018. *A Mediating Role of Customer Value Between Customer Engagement and Loyalty: An Applied Study in Commercial Banks in Egypt*. International journal of marketing studies Vol 10 No 1 : 136-144.
- Haryaeni, Mulyati, Y., & Laoli, E. F. 2017. *Kualitas layanan, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Tabungan Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Khatib Sulaiman*. Jurnal Ekonomi & Bisnis Dharma Andalas Vol 19, No. 2 : 189-201.
- Ghozali,Imam. 2014. *Structural Equatuon Modelling, Metode alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*.Edisi 4,Universitas Diponegoro,Semarang.
- Ghozali,Imam. 2015. *Partial Least Square : Konsep, teknik,dan aplikasi menggunakan program smart PLS*. Edisi 4,Universitas Diponegoro,Semarang.

- Kasmir.2011. Dasar-dasar perbankan: Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Khulaifi,In'amul. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Vol. 3,No. 01 :40-54.
- Komalig, Anastasya L. 2013. Manajemen Hubungan Pelanggan dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Debitor Pada PT. Bank Sulut Cabang Calaca Manado. Jurnal EMBA vol.1, No.4 1145-1153.
- Kotler, h., & Keller, K. L. 2013. Manajemen Pemasaran Jilid Kedua. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan , I., & Shihab, M. S. 2016. *Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas layanan dan Kualitas Hubungan Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri.* Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya Vol. 13, No.2 : 199-216.
- Kustiyah, E., & Wahyuningsih, D. 2016. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Transaksi E-Banking Pada Bank Negara Indonesia Slamet Riyadi Solo. *Jurnal Gema* Vol. 27, No.49 : 1471-1482.
- Leninkumar,V. 2017. *The Relationship between Customer Satisfaction and Customer Trust on Customer Loyalty in bank ghana. International journal of academic research in business and social sciences.*Vol 7 No 4 : 450-465.
- Manik, Ayu Fusva Indah. 2018. *Pengaruh Kepuasan Nasabah, Loyalitas, Terhadap Kinerja Keuangan Bank Syariah Di Indonesia,* 9th Industrial Research Workshop And National Seminar : 602-607.
- Mahmoud, A., Hinson., Anim. 2017. *Service innovation and customer satisfaction: the role of customer value creation.* European journal of innovation management.
- Mawey, Thalia Claudia Mawey et.al. 2018. *Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Sulutgo The Influence Of Trust And Quality Of Service To Customer Satisfaction PT Bank Sulutgo.* Jurnal Emba, Vol. 6 ,No. 3 : 1198-1207.
- Mokoagouw S., Massie J., Wenas R. 2018. *Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Dampaknya Terhadap Loyalitas.* Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Vol 6 ,No.3, 2018: 241-258.
- Mowen, John C dan Minor,Michael. 2012. Perilaku Konsumen. Jakarta:Erlangga

- Mulyani F., Hufron M., dan Khoirul. 2018. *Pengaruh penerapan marketing syariah,kepuasan nasabah dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada BPRS Bumi Rinjani Kepanjen Malang*. e – Jurnal Riset Manajemen, 62-76.
- Nugraha, Ch. Asta et.al. 2017. *Pengaruh persepsi dan Nilai Nasabah Terhadap Tingkat Kepercayaan Bank (Studi pada Nasabah Bank BPR Syariah di Kota Semarang)*. Media Ekonomi dan Manajemen Vol. 32 ,No. 1 : 71-79.
- Nurhadi & Asriel Azis. 2018. *Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepercayaan Dan Kesetiaan Konsumen*. Jurnal Economia, Vol.14, No. 1 : 89-98.
- Nisazizah, B., & Sudaryanto, B. 2018. *Analisis pengaruh kualitas layanan, nilai nasabah, dan customer relationship management terhadap kepuasan nasabah serta loyalitas nasabah pada BNI Syariah cabang Semarang dan cabang Unisula*. Diponegoro journal of management Vol 7 No 4 : 1-12.
- Novreza & Aminar Sutra Dewi. 2017. *Pengaruh Kualitas layanan, Kepercayaan, Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Padang* : 1-16.
- Nugroho, W., & Soliha, E. 2018. *E-banking, kualitas layaan, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah tabungan Bank Sinarmas KCP Sultan Agung Semarang*. Jurnal bisnis dan ekonomi Vol.25, No.2 : 137-145.
- Nurhayati & Fatmasaris Sukesti. 2016. *Peningkatan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Melalui Peningkatan Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Dengan Variabel Religiusitas Sebagai Variabel Moderating (Studi Pada Bank Syariah Di Kota Semarang)*. Economica. Vol. Vii, Edisi 2 : 141-153.
- Octavia, Ria. 2019. *Pengaruh Kualitas layanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Index Lampung*. Jurnal Manajemen Pemasaran. Vol. 13, No. 1 : 35-39.
- Pramana, I Gede Yogi & Ni Made Rastini. 2016. *Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali*, E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 5, No.1 : 706-733.
- Priansa, D. J. 2017. *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Putra, I. 2018. *Peran Perceived value memediasi hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen*. E-jurnal Manajemen Unud. Vol. 7, No. 5 : 2793-2822.

- Rafiq, M.Z., Jun., Ali. 2020. *Impact of corporate imageswitching cost and customer trust on customer satisfaction: evidence from listed banking sector*. Journal of business managemet studies Vol. 16 ,No.1 : 26-34.
- Ramadhani P., Rachma N., dan Hufron M . 2019. *Pengaruh nilai nasabah dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Bri Cabang Martadinata Malang*. e–Jurnal Riset Manajemen, 93-112.
- Regar, R., Areros, W. A., & Rogahang, J. J. 2016. *Analisis Pemberian Kredit Mikro Terhadap Peningkatan Nasabah Studi Pada PT. Bank Sulutgo Cabang Manado*. Jurnal Administrasi Bisnis : 1-12.
- Rofiah, C., & Wahyuni, D. 2017. *Kualitas layanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang*. EKSIS, Vol. 12, No. 1 : 69-82
- Sari, Permata., Nurcaya 2016. *Pengaruh Kualitas layanan dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Bali Capem Unud* : 2960-2972.
- Setiawan, Heri. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Layanan Mobile Banking*. Jurnal Keuangan Dan Perbankan, Vol. 20, No.3 : 518-528.
- Sudarto Y., Dwi W., dan Noor R. 2016. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas nasabah bank "XY" cabang Kapuas*. Jurnal Bisnis dan Pembangunan, Vol 5, No. 1, 31-40.
- Suhastomo, Reza & Imroatul Khasanah. 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening*. Diponegoro Journal Of Management, Vol.4 ,No. 3 : 1-10.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung:Alfabeta.
- Sunyoto, D. 2012. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Cet. I*. Yogyakarta: CAPS.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Cet. IV*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

- Susanti, D. O., & Efendi, A. 2018. *Penelitian Hukum (Legal Research)*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sigit, K. N., & Soliha, E. 2017. *Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah*. *Jurnal Keuangan dan Perbankan* Vol. 21, No.1 : 157-168.
- Supriyadi, & Marlien. 2019. *Analisis Kepercayaan, Citra Merek dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Mediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Kreditur PD. BKK Dempet Kota Kabupaten Demak)*. *Prosiding Seminar Nasional Multi Disiplin Ilmu & Call For Papers Unisbank (P. 5)*. Semarang: Universitas Stikubank : 1-9.
- Surono, Candra, A. 2016. *Pengaruh Customer Relationship Marketing (CRM) dan Kualitas layanan terhadap Kepuasan Nasabah*. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi* Vol.10 ,No. 2 : 117-129.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran Edisi 3*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Greforius, C. 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan dan Penelitian)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono & G. Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik, Ed. II*, Yogyakarta: Andi.
- Triono.,Penawan 2020. *Pengaruh Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Kredut Pada PD. BPR Bank Daerah Sukoharjo*. Vol 5, No.1 : 45-54
- Tumbel. A. 2016. *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank BTPN Mitra Usaha Rakyat Cabang Amurang Kabupaten Minahasa Selatan*. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum* Vol. 3 ,No. 1 : 64-79.
- Wicaksana,Y. Santoso, B. 2016. *Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan dengan keuasan pelanggan sebagai variabel intervening*. Vol 4 No 4 :1-11.
- Wijaya, H. Beik, I. S., & Sartono, B. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah XYZ di Jakarta*. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen* Vol. 3, No.3 : 417-426.
- Yaqin, Ainul,Aniek Maschudah Ilfitriah. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking Di Surabaya*, *Journal Of Business And Banking*, Vol. 4, No. 2 : 245-260.

- Yohana, Okta. 2020. *Pengaruh Nilai Nasabah Dan Kualitas layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Menggunakan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Bank BRI Syariah KCP Magelang)*. (Skripsi: Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Salatiga).
- Yulianti, F. 2016. *Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Pada Bank Panin Tbk. Kcp A.Yani Banjarmasin*, Jurnal Spread Vol. 3 ,No. 2 : 87-100.

