

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, Azka. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota. *Management Analysis Journal*. Vol 1 No 2. Hal 1-12.
- Agung, M.T. & Soliha, E. 2014. Kualitas Layanan, Citra, dan Kepuasan dalam Upaya Peningkatan Loyalitas Nelayan. Prosiding Seminar Nasional dan Call for Papers, Sustainable Competitive Advantage 4. *Jurnal Universitas Jenderal Soedirman*. 2(3). Hal 21-33.
- Alfin, Muhammad Rheza Sahidillah Nurdin. 2017. Pengaruh *Store Atmosphere* Pada Kepuasan Pelanggan Yang Berimplikasi Pada Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, Vol. 1 No. 2 September 2017. Hal 32-45.
- Arfianti, Shella. 2014. Pengaruh Citra dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Anggota melalui Kepuasan Anggota. *Management Analysis Journal*. Vol 3 No 2 (2014). Hal 12-22.
- Aris Sunindy. 2021. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Anggota Pada BMT Polidana Politeknik Negeri Semarang, *Jurnal Keunis (Keuangan Dan Bisnis)*, 9 (1):46-57.
- Andre Octo Yuriyanto1 & Reni Shinta Dewi, 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Anggota Asuransi Unit Link PT. Prudential Life Assurance Semarang), *Jurnal Administrasi Bisnis*, 10(10):111-124.
- Asri Cahya Mandiri. Efriyanto. Elizabeth Yanse Matekohy, 2021. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota dalam Menggunakan. *Account: Jurnal Akuntansi, Keuangan dan Perbankan*, 8 (1):67-78.
- Bahrudin, M. 2015. Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(8):11-22.
- Cahyani, Komang. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Kepercayaan Serta Loyalitas. *Jurnal Manajemen*. 2(4):10-18.
- Dadang Yudih, Cahya Muthia Sharah, Mira Nursamsiah. 2021. Peran BMT El-Mizan Annafii Dalam Meningkatkan Kualitas Usaha Mikro, *Ar-Rihlah: Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 1 (01):55-67
- Endah Kurniyawati, Fernaldi Anggadha Ratno, 2020. Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas ANGGOTA dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus BPRS Suriyah Cabang Salatiga), *Jurnal Baabu Al-ilmu*, 5 (2):230-245.
- Ferdinand, Augusty. 2017. *Metode Penelitian Manajemen, Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Edisi Kelima. Badan. Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Badan Penerbit UNDIP, Semarang.
- Ghazali, Imam. 2017. *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program Amos 24*. Edisi 7. Badan Penerbit Undip, Semarang.
- Halisan. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota Yang Menabung Pada Bank Sultra. *Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol 4, No 1 (2018). Hal 12-28.
- Hayatul Maemunah, Mohammad Nufaiz Mauludin, 2021. Analisis Pengaruh Religiusitas dan Kepercayaan Terhadap Keputusan anggota Menggunakan Jasa Keuangan Syariah (Studi Kasus Pada BMT Beringharjo Cabang Ponorogo) , *Journal Of Islamic Economics And Philanthropy (JIEP)*. **04**, (01):22-21.
- Hendrison1, Nur Elfi Husda, 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Anggota Pada PT Asuransi Reliance Indonesia , *Jurnal Magisma*, 8(1):12-23.
- I Gede Yogi Pramana, Ni Made Rastini, 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Anggota Dan Loyalitas Anggota Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(1):54-67.
- Jarot Santosa1, Denny Mahendra , Aris Tri Haryanto, 2020. Peran Kepuasan Di Dalam Memediasi Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Bank Jateng Cabang Purwodadi, *Excellent :Jurnal Manajemen Bisnis dan Pendidikan*, 7(1):55-68.
- Kasmir, 2014, *Pemasaran Bank*, Prenada Media, Jakarta.
- Khoirotnun Nisa'1, Imam Sopingi, 2020. Pengaruh Kualitas Layanan, Emosional Marketing dan Spiritual Marketing Terhadap Kepuasan Anggota Tabungan *JIES : Journal of Islamic Economics Studies*, 1 (1):43-56.
- Khotimah, Khusnul. 2020. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Anggota Menabung Pada Kantor Cabang Utama PT. Bank Pembangunan Daerah Papua Di Jayapura. *Jurnal Future*. 1(2). Hal 42-52.
- Kotler, P. 2016. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia, Buku Dua*. Yogyakarta: Andy.
- Kotler dan Keller, 2014, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1.: Erlangga, Jakarta.
- Lewis, R.C & Booms, B.H. 2012. *The marketing aspects of service quality*. In : L.Berry et al. (Eds), *Emerging Perspectives on Service Marketing*. New York. AMA.
- Lupiyoadi, Rambat. 2018. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Madona, Fitri. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 4(2):1-12.

- Masadah. 2020. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Anggota Tabungan Bank Syariah Di Kabupaten Jombang Yang Dimediasi Variabel Kepuasan. *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance*. Volume 3 Nomor 2, November 2020. 197-212.
- Murty, Sally. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota (Survei pada Anggota PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(2):1-14.
- Nurfarida, Iva. 2014. Peranan Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Membangun Kepercayaan Anggota Bank Syariah. *Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis*. Vol. 1 No. 2. Hal 1-9.
- Passe, Longginus. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen*, 2(3):1-10.
- Pramana, I Gede. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Anggota Dan Loyalitas Anggota Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 5, No.1, 2016: 16-33.
- Pricilia Sinta Sakinda, Henny Welsa, Muinah Fadhilah, 2020. Pengaruh *Servicescape* Dan Kualitas Komunikasi Terhadap Loyalitas Anggota Melalui Kepuasan Anggota Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Anggota Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Yogyakarta) , *Bisman (Bisnis & Manajemen): The Journal Of Business and Management*, 3 (2). Hal 21-34.
- Rini, Eka. 2021. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Bank BRI Cabang Kabupaten Bulukumba. *Jurnal Manajemen*, 2(1). Hal 1-10.
- Roby Ben Saputra, Alvi Purwanti Alwie, 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota Pada Pt.Bank Riau Kepri Cabang Siak, *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, 7(2). Hal 1-21.
- Rofiah, Chusnul. 2021. Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang. *EKSIS*, Vol 12, No 1 April 2021. Hal 69-82.
- Sigit, Kharisma. 2017. Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Anggota. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 21(1): 157–168.
- Silvi Oktaviani, Reka Ardian Purnama, 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Anggota Terhadap Loyalitas ANGGOTA (Studi Pada PT. Sinar Mas Multifinance Cabang Sukabumi). *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 2(1). Hal. 27-38.
- Solechah & Soliha, E. 2015. Pengaruh Citra dan kepercayaan terhadap Nilai Pelanggan dan Dampaknya pada Kepuasan serta Loyalitas Anggota, *Jurnal Manajemen*, 2(1):12-21.

- Sriyanto. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Anggota PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Sangatta Lama. *Jurnal Administrasi Bisnis*, **10**(10):111-124.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sumadi & Soliha, E. 2015. The Effect of Bank Image and Trust on Loyalty Mediated by Consumer Satisfaction. *Jurnal Dinamika Manajemen*, **6**(2): 121-132.
- Supertini. 2020. Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pusaka Kebaya Di Singaraja. P-ISSN: 2685-5526. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol 2 No. 1, Juli 2020. Hal 13-23.
- Sutisna & Pawitra. 2014, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Bandung: Penerbit PT. Remaja Rosdakarya.
- Titis, Purwaningrum, Eka Destriyanto Pristi, Fery Setiawan, 2020. Peran Preferensi Dalam Memediasi Faktor Karakteristik Produk Dan Kepuasan Anggota BMT Khasanah Jabung Ponorogo, *Journal Of Marketing Modern*, **1** (1). Hal. 55-66.
- Tumbel, Altje. 2016. Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota Pada Pt Bank Btpn Mitra Usaha Rakyat Cabang Amurang Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum* Volume 3 Nomor 1 Tahun 2016. Hal 64-80.
- Utami, Meliana. 2019. Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan Anggota terhadap loyalitas Anggota. *Conference on Islamic Management, Accounting, and Economics (CIMAE) Proceeding*. Vol. 2, 2019. Hal. 170-178.
- Venny Natallie Rembet, Lisbeth Mananeke² Sjendry S. Loindong, 2020. Pengaruh Service Performance, Kepercayaan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan ANGGOTA Bank Sulutgo Cabang Beo Effect Of Service Influence, Trust, And Location Of Customer Satisfaction Of Bank Sulutgo Branch Of Beo, *Jurnal EMBA*, **8**(3). Juli 2020. Hal 322-332.
- Waluyo, Minto. 2016. *Mudah Cepat Tepat Penggunaan Tools Amos Dalam Aplikasi (SEM)*. UPN Veteran Jatim.
- Whidiarso, Wahyu. 2019. *Praktek Model Persamaan Struktural (SEM) Melalui Program Amos*. Fak. Psikologi UGM. August 2019. Hal.1-13.
- Yurita Sari¹, Ujang Sumarwan, M. Nadrattuzaman Hosen. 021. Analisis Faktor-Faktor Preferensi Etnis Tionghoa Terhadap Bank Syariah di Indonesia, *Jurnal Al- Jurnal Al- Muzaroah*, **3** (1). Hal 1-9.