

DAFTAR PUSTAKA

- Alida, P. (2007). Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Sulawesi Selatan. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan* , 78-81.
- Alma, & Buchari. (2017). *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto. (2011). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Pratik*. Jakarta : Rineka Cipta .
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2 (1), 49-63.
- Barnes, & James, G. (2001). *Secret Of Customer Relationship Management*. Yogyakarta.
- Bela, D. K., Srikandi, K., & Kadarisman, H. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Bengkel PT Astra Internasional Tbk - Daihatsu Malang). *Jurnal Adminitrasi Bisnis* , 36 (1), 196-2020.
- Bilson, S. (2008). Paduan Riset Perilaku Konsumen. In P. G. Umum. Jakarta.
- Burhan, Wibowo, A. E., & Hasibuan, R. (n.d.). Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan Kualitas Pelayanan Dan Hubungan Emosional Terhadap Loyalitas Nasabah (studi kasus Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Batu Aji). *Prodi Manajemen Universitas Riau Kepulauan Batam* .
- Diah, y., Ketut, I., & Hafifatul, H. (2018). Pengaruh Nilai Pelanggan , Kualitas Layanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Penumpang Kereta Api Sri Tanjung Jember Yogyakarta PT KAI DAOP IX Jember .
- Ferdinand, A. (2014). In *Metode Penelitian Manajemen* (2.BP ed.). Semarang: Universitas Diponegoro.

- Fika, A. W. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Konsumen Shoppe Indonesia Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi UII pengguna Shoppe.
- Gaffar, F., & Vanessa. (2007). Customer Relationship Management dan Marketing Public Relation Hotel Bandung. *Alfabeta* .
- Gie, L. T. (1999). *Adminitrasi Perkantoran Modern* . Yogyakarta: Liberty.
- Griffin, J. (2016). Customer Loyalty, Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetian Pelanggan. In A. B. Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Gunarsa, & Singgih, D. (2008). Psikologi Perkembangan Anak Dan Remaja. *Psikologi* .
- Hair, d. (2010). *Multivariate Data Analysis Pearson International Edition 6*. New Jersey.
- Hair, e. a. (2010). *Multivariate Data Analysis*. United States: Pearson.
- Harry, F., Zulkarnain, & Lilis, S. (2014). Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Customer Trust Dan Customer Loyalty Pada Bank BRI Cabang Pekanbaru Imam Munandar. *Jurnal Telapak Manajemen Bisnis* , 6 (3), 51-60.
- Hasan, A. (2014). *Marketing Dan Kasus- Kasus Pilihan*. Jakarta: CAPS.
- Hikmawati, Sjahrudin, H., & Themba, S. O. (n.d.). Loyalitas Nasabah Tabungan Peran Nilai Dan Kualitas Hubungan. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Makassar (STIEM) Bongaya* .
- I Gede, Y. P., & Ni, M. R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran DENPASAR BALI. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5 (1), 706-733.
- Imam, & Ghozali. (2011). "*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Progam SPSS*". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irwan, & Zoe'raini, D. (2004). *Tantangan Lingkungan Lanskep Kota*. Jakarta: Pt Bumi Aksara.
- Jasfar, F. (2012). Kualitas Jasa Dan Hubungan Dengan Loyalitas Serta Komitmen Konsumen (Studi kasus pada pelanggan salon kecantikan). (085-7665).

- (2011). In K. Keller, & P. Kotler, *Manajemen Pemasaran*.
- Kolter, & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kolter, P., & Armstrong, G. (2008). Prinsip - Prinsip Pemasaran. In Erlangga.
- Kolter, P., & Keller. (2012). *Marketing Management (14 Th)*. In N. Jersey.
- Linardi, R. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Online Shop RL-WATCH. *Agora*, 7 (1).
- Lyana. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Emosional Pada Pelanggan Anna Face & Body Care Centre Sarawak. *Jurnal Manajemen*, 6 (1).
- Mardalis, A. (2005). *Meraih Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Mardiyatmo. (2008). *Kewirausahaan*. Surakarta: Yudhistira.
- Musqari, Nurul, H., & Nurul. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Melalui Variabel Kepuasan Pada Lembaga Amil Zakat (Studi kasus pada Baituzzakah Pertamina Kantor Pusat). 2 (1).
- Nasution. (2010). Berbagai Pendekatan Dalam Proses Belajar Mengajar. In P. B. Askara. Jakarta.
- Pamariadinata, & Frieska. (2008). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Hubungan Emosional Terhadap Loyalitas Pelanggan (studi kasus pada radio Trax Fm Semarang). *Skrpsi Tidak Dipublikasikan* .
- Paramiadinata, & Frieska. (2008). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Hubungan Emosional Terhadap Loyalitas Pelanggan (studi kasus pada radio Trak Fm Batam) . *Universitas Diponegoro Semarang* .
- Parasuraman, A., Valarie, A. Z., & Leonard, L. B. (1998). SERVQUAL A-Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Journal Of Retailing*, 68 (1).
- Prasetya, Sera, Ibrahim, & Mariaty. (2017). Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Menginap Di Alpha Hotel Pekan Baru. *Jom Fisip*, 4 (2).
- Pratama, A. W., Rahcbini, J. D., & Rekarti, E. (2017). Membangun Loyalitas Nasabah Dengan Kualitas Pelayanan Serta Peran Kepuasan Dan

- Kepercayaan SEbagai Variabel Intervening (studi kasus Penyaluran Kredit Usaha Rakyat Di Pt. Bank Rakyat Indonesia Unit Merayu Lilir Jakarta). *Jurnal SWOt*, 7 (3), 646-659.
- Pratama, W. A., J. D., & Rekarti, R. D. (2017). MEMBANGUN LOYALITAS NASABAH DENGAN KUALITAS PELAYANAN SERTA PERAN KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *Jurnal SWOT*, 7 (3), 646-659.
- RB.Iwan, N. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedekatan Emosional Terhadap Loyalitas Nasabah. *JURNAL INSPIRASI BISNIS DAN MANAJEMEN*, 2 (1), 55-64.
- Rinda, N., & Nur, I. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Flexi Mobile Broadband Di Wilayah Surabaya Dengan Pendekatan SEM Bayesian. *Jurnal Sain & Seni ITS*, 1 (1).
- Risal, T. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada BMT Kampoeng Syariah . *Jurnal Manajemen Bisnis* .
- Rizky, N. N., Abdul, R. M., Annas, P., & Andi, F. B. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai, dan Kepuasan Terhadapn Loyalitas Nasabah Bank Syariah Bukopin di Makassar. *CENTER OF ECONOMIC STUDENT JOURNAL*, 2 (2), 111-118.
- Robbins, Stephen, P., & Mary, C. (2011). Management, Eleventh Edition, (United States of America: Pearson Education Limited).
- Robbins, Stephen, P., Judge, & Timothy, A. (2008b). *Perilaku Organisasi Buku 1 edisi ke-12*. Jakarta: Salemba Empat.
- Santoso, & Singgih. (2012). *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sarjono, & Putro, S. (2018). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi*.
- Schiffman, Leon, G., & Kanuk, L. L. (2007). Perilaku konsumen. In D. o. Kasip, *Edisi Ke 7*. Jakarta: PT. Indeks.

- Sierra, J. J., & Shaun, M. Q. (2005). Service Providers And Customers Sosial Exchange Theory And Service Loyalty. *Journal Of Services Marketing*, 19 (6), 392- 400.
- Solechah, & Euis, S. (2015). Pengaruh Citra Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nilai Pelanggan Dan Dampak Pada Kepuasan Serta Loyalitas Nasabah. *4th Economics & Business Research Festival* , 401-410.
- Subagja, K. I., & Fitriani, A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Serba Ada Matahari Di Pondok Gede Plaza Bekasi. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 5 (3).
- Subagyo. (2010). *Marketing In Business*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sugiono. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. 2011: Alfabeta.
- Sugiono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suhendra, G., & Yulianto, E. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Nilai Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediator (survei pada pelanggan bukalapak com). *Jurnal Adminitrasi Bisnis*, 51 (2), 58-67.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa. Edisi Keempat*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Wahyoedi, S., & Saporso. (2019). Loyalitas Nasabah Bank Syariah .
- Yusril. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada L'Amour cafendi Denpasar. *Jurusan manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universita Udayana* .
- Yusuf, D., & Raheni, C. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Koperasi Pegawai Telkom Anutapura Palu. *Jurnal Sinar Manajemen* , 94-100.