

DAFTAR PUSTAKA

- Abshor, Ulil. 2021. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Bank NI Syariah KCP Sragen). *Jurnal Manajemen*, Vol.1, No.1:1-10.
- Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta, Bandung.
- . 2018. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa Edisi Ke-13*. Alfabeta, Bandung.
- Alnaser, Feras Ml. et al, 2017. Determinants of Customer Loyalty: The Role of Service Quality, Customer Satisfaction and Bank Image of Islamic Banks in Palestine, *International Journal of Economics & Management Sciences*, Vol.6, No.5:1-4.
- Anjalika, W.P.W., Priyanath, H.M.S, 2018. Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction: An Empirical Study Of Customer Who Have Bank Accounts In Both Public And Private Banks in Sri Lanka, *International Journal of Marketing and Technologi*, Vol.8, No.1:11-36.
- Ardianto, Elvinaro. 2011. *Handbook Of Public Relations: Pengantar Komperhensif*. Simbiosis Rekatama Media, Bandung.
- Arianto, Nurmin., Yulia Krismania N. 2021. Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Simpanan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol.7, No.2.
- Arikunto, Suharsimi. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Augusty, F. 2014. *Metodologi Penelitian Manajemen (Edisi ke-2)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Banahene, Stephen., Adu-Adjei Mensah., dan Abigail Asamoah, 2018. The Impact of Customer Satisfaction on Loyalty in the Ghana Banking Sector: The Effect of Trust Mediation, *Advances in Social Sciences Research Journal*, Vol.5, No.12:193-208.
- Budianto, Guntur Arief., Djasuro Surya. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Customer Relationship Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Riset Bisnis*, Vol.3, No.2:198-214.
- 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*, Vol.10, No. 1 : 75-86.
- Dalman, H. 2016. *Ketrampilan Menulis*. PT Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Daryanto. 2011. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran Cetakan Pertama*. PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera, Bandung.
- Daryanto., dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fatmawati, Ratih., Jati Handayani, 2015. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepercayaan, Dan Nilai Nasabah Terhadap Customer

- Retention Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada PT Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Ungaran. *Jurnal Sains Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, Vol. 4, No.1:1-20.
- Finnora, Elza., dan Ismail Razak, 2017. Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah, *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, Vol.5, No. 2:1-12.
- Ghozali, Imam. 2014. *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif Dengan Partial Least Square (PLS) Edisi 4*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- . 2015. *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Badan Penerbit Diponegoro. Semarang.
- . 2017. *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi Dengan Program AMOS 24*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- . 2018. *Aplikasi Multivariate Dengan Program SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gregory, R James and Jack G Wiechman. 2011. *Pemasaran Ritel*. Terjemahan Bob Sabran. (Edisi Kesebelas).
- Griffin. 2013. *Perilaku Organisasi Manajemen*. Salemba Empat, Jakarta.
- Hair, 2017. *A Primer on Partial Least Square Structural Equation Modelling (PLS-SEM) 2 th Edition*. Los Angeles, London.
- Hasan, Ali. 2013. *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*. CAPS (Center For Academic Publishing Service), Yogyakarta.
- . 2014. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan, Cetakan Kedua*. CAPS (Center For Academic Publishing Service), Yogyakarta.
- Hurriyati, R. 2014. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Hussain Rahim. 2016. The Mediating Role Of Customer Satisfaction: Evidence From The Airline Industry, Asia Pacific, *Journal Of Marketing And Logistics*, Vol.28, No.2:234-255.
- Jorot Santoso, Dkk. 2020. Peran Kepuasan di dalam memediasi kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank Jateng Cabang Purwodadi. *Jurnal Manajemen, Bisnis dan Pendidikan*. Vol. 7, No.1 Hal: 16-24
- Juniarta, Hilmy Rizqario., Masreviastuti, 2017. Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Jatim Jombang, *Jurnal Aplikasi Bisnis*, Vol. 3, No.2:363-368.
- Karyose, Hellen., Widji Astuti., Dan Achmad Ferdiansjah. 2017. Customer Loyalty: The Effect Of Service Quality, Corporate Image, Customer Relationship Marketing And Customer Satisfaction As Intervening Variable-An Empirical Analysis Of Bank Customers In Malang City. *Marketing And Branding Research*, Vol.4, No.4:336-347.
- Kasmir. 2017. *Customer Services Excellent* (Cetakan 1). Rajawali pers, Jakarta.
- Larasati Dyah Dwi. 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpedes pada PT Bank Rakyat Indonesia. *Jurnal Perbanas Review*, Vol.3, No.1:137-149).

- Leon, Jude., and Pathmini. 2019. Impact of Customer Relationship Marketing on Customer Loyalty – A Comparative Study Between State Banks And Private Banks in Northern Region of Sri Lanka. *Sourth Eastern University Of Sri Lanka*, 842-854.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Salemba Empat, Jakarta.
- Mawey Thalia Claudia. 2018. Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal EMBA*, Vol.6, No. 3:1198-1207.
- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Mulyaningsih, L.a., Suasana, I. G. A. K. G, 2016. Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank OCBC NISP, *E-Jurnal Manajemen*, Vol.1, No.5:1-30.
- Munandar, Dadang. 2011. *Relationship Marketing Sebagai Strategi Menciptakan Keunggulan Bersaing*. Ekuilibra, Bandung.
- Mustofa. 2016. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Pada Bank Muamalat Tbk Cabang Gorontalo). *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol.12, No.1:39-59.
- Mutmainnah. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, Vol. 10, No.2:201-216.
- Muzammil, Abdul., Mukhlis Yunus., Nurdasila Darsono. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen Dan Inovasi*, Vol.8, No.3:104-133.
- Naim Rizky N., Abdul Rahman Mus., Annas Plyriadi., Andi Faisal B. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Bukopin di Makassar. *Jurnal Ekonomi*, Vol.2, No.2:110-118.
- Nur, Muhammad., dan Boihaki, 2020. Pengaruh Customer Service dan Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (TBK) Cabang Sigli Kabupaten Pidie, *Jurnal Real Riset*, Vol.2, No.2:132-143.
- Nurhadi., Asriel Azis. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Kesetiaan Konsumen. *Jurnal Economia*, Vol. 14, No.1:89-98.
- Ocavia, Ria. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol.13, No.1:35-39
- Peraturan Perundang-Undangan. Undang – undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.
- . Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004 Tentang Lembaga Pinjaman Simpanan.
- Pontoh, dkk. 2014. Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Manado. *Jurnal EMBA*, Vol.2, No.3: 285-297.

- Pradana, Fredi. 2018. Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan, Kualitas Layanan, dan Kualitas Pengalaman Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada Nasabah FAC Sekuritas Indonesia di Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol.9, No.2:193-212.
- Pramono, Yusuf Triwiyadi., Alwi Suddin., dan Untung Sriwidodo. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Varibel Intervening, *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, Vol.13:143-152.
- Putriana. 2019. Analisis Customer Relationship Marketing Pada Perusahaan Asuransi (Studi Perbandingan Antara Perusahaan Asuransi Syariah dan Non Syariah di Kota Pekanbaru, *Jurnal Al-Iqtishad*, Vol.1:77-103.
- Putri Apriyanti, Dkk. 2017. Analisis Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai intervening (Studi Empirik Nasabah Tabungan Tandamata Bank BJB Cabang Semarang). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa*, Vol. 1 (2). Hal: 159-165.
- Safitri, Retna Devi. 2017, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Pembantu Sampangan Semarang, *Jurnal Magisma*, Vol. 5, No.1.
- Sangadji, E.M., dan Sopiha. 2013. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Santosa, Harry, 2017. Pengaruh Customer Relationship Marketing dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan, *JOM FISIP*, Vol.4, No.2:1-16.
- Saputra., dan Ariningsih, 2014. Masa Depan Penerapan Strategi Relationship Marketing pada Industri Jasa Perbankan, *Jurnal Manajamen dan Bisnis*, Vol.10, No.1:1-5.
- Sinaga, Unggul Raga Tua., Gusti Noorlitaria A., Yohanes Kuleh. 2021. Pengaruh Customer Relationship dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Bank Konvensional. *Jurnal Ilmial Indonesia*, Vol.6, No.5.
- Siregar, Safitri., Arie Kawulur., Dan Nova Mamuaya. 2019. Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Dan Implikasinya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Sulut Go KC Lolak Bolaang Mongondow. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, Vol. 4, No.1:25-40.
- Siringoringo, R., Kurniawan, P. H. 2018. Analisis nilai pelanggan, kualitas layanan dan kebijakan tarif listrik prabayar terhadap kepercayaan pelanggan dan dampaknya pada citra pln bright batam. *Jurnal akuntansi barelang*, Vol.3, No.1:96-108
- Sudiartha, I Gede Merta., Cokorda Istri Agung Krisna, 2018. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Pembangunan Daerah Bali, *E-Jurnal Manajemen*, Vol.7, No.9:4539-4569.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administratif*. Alfabeta, Bandung.
- . 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta, Bandung.

- . 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- . 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- . 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. CV. Alfabeta, Bandung.
- . 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- . 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Cet. IV*. PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Suryani, Tatik. 2013. *Perilaku Konsumen di Era Internet*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Susanti, Febsri., Winda Ekazaputri. 2018. Service Performance Dan Kepuasan Sebagai Moderating Variabel Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT BPR Labuh Gunung Payakumbuh. *Jurnal Ekonomi Pembangunan, Manajemen Bisnis & Akuntansi*, Vol.3, No.3:433-444)
- Susanto Puteri Herlanies., Iwan Kurniawan S. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pondok Gede Plaza. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayama*, Vol.7, No.1:69-84.
- Sutrisno, Ulva Septiani., Supri Wahyudi Utomo. 2017. Pengaruh Produk BTPN WOW dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk Cabang Madiun. *Jurnal Forum Ilmiah Pendidikan Akuntansi*, Vol. 5, No.1:818-836.
- Sutrisno., Dwi Cahyono., dan Nurul Qomariyah, 2017. Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Serta Citra Koperasi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Anggota. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, Vol. 7, No.2:157-174.
- Suwono, L. V., Sihombing, S.O, 2016. Factors Affecting Customer Loyalty of Fitness Centers: An Emmprirical Study, *Jurnal Dinamika Manajemen*, Vol. 7:45-55.
- Syarifuddin, S Gassing., dan Suryanto. 2016. *Public Relations*. Yogyakarta: Andi Offset
- Synathra, Victor., Sunarti, 2018. Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol.55, No.1:115-124.
- Tannady Hendy. 2015. *Pengendalian Kualitas, Cetakan Pertama*. Graha Ilmu, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Andi, Yogyakarta.
- . 2014. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- . 2015. *Strategi Pemasaran. Edisi 4*. Andi, Yogyakarta.
- . 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Andi, Yogyakarta.

- Warsito, Windry Setyaning, 2018. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Perkreditan Rakyat Karyajatnika Sadaya Cabang Dago Bandung, *Jurnal Sekretari dan Manajemen*, Vol.2, No.2: 225-232.
- Wijaya, Evelvn. Et al. 2019. Effect Customer Relationship Marketing and Service Quality in Efforts to Improve Satisfaction and Loyalty of Bank Central Asia Customers in Pekanbaru City. *Jurnal Akuntansi, Kewirausahaan dan Bisnis*, Vol.4, No.2:192-199.
- Wijaya, Hendri. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah XYZ di Jakarta. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, Vol. 3, No.3.
- Woran, Nita., Altje Tumbel., dan Van Paulina Rate, 2016. Pengaruh Customer Relationship Marketing, Nilai, Keunggulan Produk dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Studi Pada Bank Mega Jl. Piere Tendean Mega Mall Manado, *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, Vol. 16, No. 1:771-782.
- Yamin, Sofyan. 2014. *Structural Equation Modeling untuk pemula, Rahasia Oleh Data Lisrel*. Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Zakiy, Muhammad., Evrita Putri Azzahroh, 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol.3, No.1:26-38.
- Pedoman Penyusunan Skripsi. 2020. Kudus: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

