

DAFTAR PUSTAKA

- Adella, L. A., & Mulyaningtyas, D. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan, Peningkatan Fasilitas E-Banking Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada PT Bni Cabang Hangnadim Batam. *Journal Of Applied Business Administration*, 6(1), 27-33.
- Affran, S., Dza, M., & Buckman, J. (2019). Empirical conceptualization of Customer loyalty on relationship marketing and sustained competitive advantage. *Journal of research in marketing*, 10(2), 798-806.
- Agustiansyah, E. C., & Taufik, E. R. (2019). Mediasi Kepuasan Nasabah Pada Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas (Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa*, 3(1), 1-19.
- Agustiansyah, E. C., & Taufik, E. R. (2019). Mediasi Kepuasan Nasabah Pada Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas (Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa*, 3(1), 1-19.
- Andhika, A. (2021). Pengaruh Kepuasan Nasabah, Ekuitas Merek, Citra Perusahaan, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(12), 6013-6030.
- Antoro, D. Y., & Setiawan, D. (2020). Pengaruh Syariah Relationship Marketing dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Word of Mouth Nasabah Bank Jatim Syari'ah Kediri.
- Apriyanti., Asmike, M & Setyowati, H. (2021). Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek Dengan Switching Cost Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 2(1). 1-13.
- (Studi Kasus Pada Konsumen Minyak Kayu Putih Cap Lang) Di Kota Madiun
- Arianto, N., & Nirwana, Y. K. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Simpanan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium*, 7(2), 179-192.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas pada bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49-63.
- Aulia, F. P. A., & Khuzaini, K. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Jatim

- Kantor Cabang Bojonegoro). *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 10(5).
- Barusman, A. R. P., & Virgawenda, T. M. (2019). Supply Chain strategy and service recovery as an antecedent of customer loyalty for insurance company. *International Journal of Supply Chain Management*, 8(5), 285-293.
- Clow, Kenneth E. and Donald Baack (2018). *Integrated Advertising, Promotion, and Marketing Communications*. 8th Edition. USA: Pearson.
- Darmawan, B. A. (2018). The loyalty of Muslim customers on the Indonesian Islamic banks: the role of corporate image, satisfaction, and trust. *Jurnal Siasat Bisnis*, 132-143.
- Fariza, U., Rachma, N., & Hufron, M. (2019). Pengaruh Service Quality terhadap Customer Loyalty Dimediasi Customer Satisfaction dan Switching Cost sebagai Variabel Moderating. *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 8(15).
- Fatmariyah, F., Ritonga, I., Latifah, L., & Fathor, A. S. (2021). Praktek Relationship Marketing dalam Menciptakan Loyalitas pada Perbankan Syariah Indonesia: Systematic Literature Review. *Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis*, 8(2), 14-26.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Glaveli, Niki. (2020). Corporate Social Responsibility toward Stakeholders and Customer Loyalty: Investigating the Roles of Trust and Customer Identification with the Company: *Social Responsibility Journal*.
- Handayani, H. D. (2018). Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas dengan Switching Cost sebagai Variabel Intervening pada Nasabah Prioritas Bank BCA KCP Jatibening. *Jurnal Ilmiah Bisnis, Pasar Modal Dan Umkm*, 1(2), 30-43.
- Handayani, T. M. (2020). Pengaruh *Relationship Marketing*, Kualitas Produk *Internet Banking* dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Bri Unit Medan Sunggal. *Jurnal Ilmiah Maksitek*, 5(4), 105-119.
- Hidayatullah, S., F. & Prim, B., P. (2021). "Millenial Investing: Analisis Investasi Saham". Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Ikatan Bankir Indonesia (IBI). 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta Pusat: PT Gramedia Utama.

- Karim, D., Sepang, J. L., & Soepeno, D. (2020). Pengaruh relationship marketing dan suasana kafe terhadap loyalitas pelanggan di Rumah Kopi Billy Kawasan Megamas. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 8(1).
- Kartika, C., Yusuf, Y., Hidayat, F., Krinala, E., Fauzi, S. N., Sari, A. P., ... & Wahyudi, W. (2019). Pengaruh Religiusitas, Trust, Corporate Image, Dan Sistem Bagi Hasil Terhadap Customer Behavior Intention Menabung dan Customer Loyalty di Bank Syariah Mandiri Jawa Timur. *Management & Accounting Research Journal Global*, 4(1).
- Kaur, H., & Soch, H. (2018). Satisfaction, trust and loyalty: investigating the mediating effects of commitment, switching costs and corporate image. *Journal of Asia Business Studies*.
- Kotler, P. & Kevin, L., K. (2016). *Marketing Management, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.*
- Mada, I. G. N. C. W., Dewi, R. P., & Yamawati, N. K. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BRI Tbk Cabang Gianyar. *KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi*, 13(2), 164-168.
- Marcella, I., Haris, P. A., Fawzia, P. Z., & Gultom, R. R. L. (2022). Determinasi Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan: Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 3(1), 286-300.
- Marlius, D. (2018). Loyalitas nasabah bank nagari syariah cabang bukittinggi dilihat dari kualitas pelayanan. *Jurnal Pundi*, 1(3).
- Massora, A., & Widyanti, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Thamrin Jakarta. *Jurnal Manajemen FE-UB*, 9(1).
- Muis, M. R., Fahmi, M., Prayogi, M. A., & Jufrizen, J. (2021). Model Peningkatan Loyalitas Nasabah Internet Banking Berbasis Persepsi Resiko, Persepsi Privasi dimediasi Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 8(1), 22-37.
- Najmudin, M., & Dwiwinarno, T. (2020). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bank Syariah: Studi Tentang Peran Mediasi Switching Costs. *Efektif Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(1), 79.
- Nguyen, D. T., Pham, V. T., Tran, D. M., & Pham, D. B. T. (2020). Impact of service quality, customer satisfaction and switching costs on customer loyalty. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(8), 395-405.

- Nugroho, B., & Subagja, I. K. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Perkreditan Rakyat Gracia Mandiri Bekasi Timur. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(1), 28-47.
- Nurudin, N. (2018). Pengaruh *Relationship Marketing*, Citra Perusahaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Semarang) Pengaruh *Relationship Marketing*, Citra Perusahaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi. *Jurnal Stie Semarang (Edisi Elektronik)*, 10(1), 17-37.
- Nyarku, K. M., Kusi, L. Y., Domfeh, H. A., Ofori, H., Koomson, I., & Owusu, J. A. (2018). Moderating the service quality-customer loyalty relation through customer satisfaction, gender and banking status: Evidence from mobile money users in university of cape coast, Ghana. *International Journal of Academic Research in Business and Social Science*, 8(6), 704-733.
- Omoregie, O. K., Addae, J. A., Coffie, S., Ampong, G. O. A., & Ofori, K. S. (2019). Factors influencing consumer loyalty: evidence from the Ghanaian retail banking industry. *International Journal of Bank Marketing*.
- Pebrianto, R. M., & Zulbetti, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Perkreditan Rakyat Kerta Raharja Kantor Pusat Soreang. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 6(1), 233-237.
- Pertiwi, D. (2021). Pemasaran Jasa Pariwisata (Dilengkapi dengan Model Penelitian Pariwisata Gedung Heritage di Kota Bandung). CV Budi Utama: Sleman.
- Priansa, O. A. (2019). *Baterai Kendaraan sebagai solusi atas tantangan global mengenai peningkatan kendaraan mobil listrik tahun 2030 di indonesia bagi PT Pertamina Lubricants*.
- Rahayu, Y., & Suharti, S. (2018). Kualitas Jasa, Citra Perusahaan Dan Kepuasan Nasabah PT. Bank Bjb Kantor Cabang Utama Bandung. *EKUBIS*, 3(1), 67-80.
- Rizalfalal, M., Hufron, M., & Rahman, F. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Bank Bri Kcp Unit Lawang). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 9(09).
- Salam, A., & Susanto, A. (2022). *Influence Of Marketing Relationships, Customer Value, And Trust On Customer Loyalty (Case Study On Users Of Bpjs Health Batu Rotok Village)*. *JPIM (Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen)*, 7(2), 181-188.

- Sani, A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan RSUD Bangka Tengah. *Bestari*, 1(2), 38-52.
- Sari, P., R., A., A. & Ni, N., K., Y. (2020). Kepercayaan Pelanggan di Antara Hubungan Citra Perusahaan Kewajaran Harga Dengan Loyalitas Pelanggan Mapemall.com. Klaten: Penerbit Lakeisha.
- Septiana, N. M., & Artiningsih, D. W. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel *Intervening* (PT Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk Cabang Banjarmasin Samudera). *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, 10(2), 24-37.
- Setiawan, N. (2018). Peranan persaingan dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Resistensi Terhadap Transformasi Organisasional). *Jumant*, 6(1), 57-63.
- Siadari, K., & Lutfi, A. (2021). Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Penggunaan BNI Mobile Banking (Studi Kasus BNI Kantor Cabang Harmoni). *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 5(2), 155-160.
- Simamora, J. M & Yusmalida. (2021). Pengaruh Service Excellence Dan Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Cv Bersinar Pematangsiantar. *Journal of Management Sciences*, 1 (1). 9-19.
- Siregar, Mulia. (2021). Hubungan Antara Kepercayaan Pelanggan Dengan Loyalitas Pelanggan Terhadap Online Shop. *Jurnal Penelitian Pendidikan, Psikologi dan Kesehatan*, 2(1). 83-88.
- Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabet.
- Yusuf, M. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan. Rawamangun: Kencana.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Sumarwan, U., Arief, D., Idqan, F. & Hartoyo. 2018. Metode Riset Bisnis dan Konsumen. Bogor: PT Penerbit IPB Press
- Susanto, P. H., & Subagja, I. K. (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 Krisnadwipayana*, 7(1), 69-84.
- Susriyanti, S., Nardo, R., & Fermayani, R. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Pengguna Tabungan Sikoci Pada Bank Nagari Cabang Utama Padang. *Jurnal Administrasi Sosial dan Humaniora*, 3(4), 92-104.

- Sya'idah, E. H., & Jauhari, T. (2018). Pengaruh marketing mix terhadap loyalitas pelanggan. *Ekonika: Jurnal ekonomi universitas kadiri*, 3, 23.
- Tanjung, A. R., Simanjorang, E. F., Prayoga, Y., & Limbong, C. H. (2021). The Effect of Corporate Image, Service Quality, and Completeness of Facilities on Customer Satisfaction In Bank Muamalat Rantau Prapat. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 4(2), 3032-3038.
- Triandewo, M. A., & Yustine, Y. (2020). Pengaruh kualitas layanan, citra perusahaan dan kepercayaan pada loyalitas konsumen. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, 22(1), 13-24.
- Utami, M., Handayani, T., & Pusporini, P. (2019, August). Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah. In *Proceeding of Conference on Islamic Management, Accounting, and Economics* (pp. 170-178).
- Wijaya & Y., A., Oscarius. (2021). Strategi *Customer Relationship Marketing*: Upaya Meningkatkan Citra dan Keputusan Konsumen Menabung di Bank BRI Surabaya. Lakeisha: Klaten.
- Wiwoho, A. S. (2018). Pengaruh Relationship Marketing, Customer Value, dan Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Kota Malang. *Manajemen Bisnis*, 8(2).
- Zin, K. S. T. (2020). The influences of service quality dimensions, corporate image and customer satisfaction on customer loyalty towards a commercial bank in Myanmar. *University of the Thai Chamber of Commerce Journal Humanities and Social Sciences*, 40(3), 155-170.
- Susriyanti, S., Nardo, R., & Fermayani, R. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Pengguna Tabungan Sikoci Pada Bank Nagari Cabang Utama Padang. *Jurnal Administrasi Sosial dan Humaniora*, 3(4), 92-104.
- Sya'idah, E. H., & Jauhari, T. (2018). Pengaruh marketing mix terhadap loyalitas pelanggan. *Ekonika: Jurnal ekonomi universitas kadiri*, 3, 23.
- Hussin, M. Y. Investigating the Effect of Trust, Empathy, Satisfaction and Communication on Customer Loyalty: Evidence from Banking Industry in Nekemte Town, Ethiopia.
- Zin, K. S. T. (2020). The influences of service quality dimensions, corporate image and customer satisfaction on customer loyalty towards a commercial bank in Myanmar. *University of the Thai Chamber of Commerce Journal Humanities and Social Sciences*, 40(3), 155-170.
- Anggraini, F. P., & Srihandayani, C. M. (2020). Pengaruh Merek, Kepercayaan, Dan Loyalitas Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Produk Emina Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Unipa Surabaya. *Journal of Sustainability Bussiness Research (JSBR)*, 1(1), 1-11.

- Dumat, F. E., Mandey, S. L., & Roring, F. (2018). Pengaruh Experiential Marketing Dan Emotional Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Kopi (Studi Kasus Pada Van Ommen Coffee Manado). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4).
- Aribowo, A., Lubis, A., & Sabrina, H. (2020). Pengaruh Loyalitas Dan Integritas Terhadap Kebijakan Pimpinan Di Pt. Quantum Training Centre Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis (JIMBI)*, 1(1), 21-30.
- Yulianawati, E., Muslichah Erma, W., & Istanti, E. (2021). Pengaruh Media Periklanan, Promosi, dan Penjualan Personal terhadap Loyalitas Konsumen Produk Sari Roti di Jawa Timur. *UBHARA Management Journal*, 1(2), 286-292.
- BPS (*Statistic Indonesia*). (2022). “Jumlah Bank dan Kantor Bank (Unit), 2019-2021”. <https://www.bps.go.id/indicator/13/937/1/jumlah-bank-dan-kantor-bank.html>, diakses pada 18 September 2022 pukul 20.00.
- LPS (Lembaga Penjamin Simpanan). (2022) “ Data Distribusi Simpanan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Semeste II – 2021”. <https://www.lps.go.id/documents/10157/1268923/Data+Distribusi+Simpanan+BPR+Semester+II+2021.pdf/e825bd43-8fea-4614-9a9a-ab897fea5def>, diakses pada 19 September 13.00.
- LPS (Lembaga Penjamin Simpanan). (2022). “Undang-Undang No.24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan”. [Lembaga Penjamin Simpanan - Undang-Undang No. 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan - Undang-Undang & PERPU \(lps.go.id\)](https://www.lps.go.id/undang-undang-no-24-tahun-2004-tentang-lembaga-penjamin-simpanan), diakses pada 18 Juli 2022 pulu 17.01.
- OJK (Otoritas Jasa Keuangan). (2017). “ Bank Perkreditan Rakyat”. <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/Bank-Perkreditan-Rakyat.aspx>, diakses pada 18 Septeber 2022 pukul 20.24.
- Ramli, R. Rully. 2021. “ Jumlah BPR Terus Menyusut, Ini Penyebabnya”. <https://money.kompas.com/read/2021/11/30/110600026/jumlah-bpr-terus-menyusut-ini-penyebabnya>, diakses pada 18 September 2022 pukul 19.21.