

## DAFTAR PUSTAKA

- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller 2016. *Marketing Managemet*. Edisi 15 Global Edition. Pearson.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2018. *Principles of Marketing*. Edisi 15 Global Edition. Pearson.
- Kotler Philip, Amstrong Gary. 2013. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi ke-12. Penerbit Erlangga.
- Ariani, D.W. 2014. *Manajemen Kualitas: Pendekatan Sisi Kualitas*. Departemen Pendidikan Nasional: Jakarta.
- Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen: Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: CV Alfabeta
- Sutrisna, B. Sejati, A. & Yahya, 2016. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol. 5, No. 3
- Maharani, Astri Dhiah, 2010. Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Mega Syariah Cabang Semarang (Skripsi), Semarang: Universitas Diponegoro Semarang
- Setyawan, Arif Muammar, 2015. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Internet Banking terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bri Pandanaran Semarang. *Jurnal Ilmiah*. Vol. 14
- Hartanto, A., & Andreani, F, 2019. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Lingkungan Fisik Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi di De Mandailing. *Jurnal Bisnis dan Marketing*. Vol. 7, No. 1, Hal. 1-6.
- Rachmat Hidayat dan Atsari Sujud, 2019. Pengaruh Atmosfer Toko, Lokasi dan Keragaman Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol. 15, No. 1.
- Utomo, Priyanto Doyo, 2016 “Analisis Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Operator Telepon Seluler”, Tesis, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta..

- Sorayanti Utami, 2015. "The Influence Of Customers Trust On Customer Loyalty", International Journal of Economics, Commerce and Management United Kingdom Vol. III, Issue 7, July 2015, *Dept. of Management*. Vol. 3, No. 7, Hal. 645
- Hidayat, Rachmad, 2019. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen dan kewirausahaan*. Vol. 11, No. 1, Hal. 59-72
- Triono, Suryo, 2020. Pengaruh Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Kredit Pada Pd. Bpr Bank Daerah Sukoharjo. *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan*. Vol. 85, No. 1, Hal. 45
- Ningrum, Lita Afriani, 2017. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah. *Jurnal Fokus*. Vol. 7, No. 2, Hal. 123
- Mudzakir Ilyas, 2020. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bank Bni Syariah Cabang Palembang. *Adl Islamic Economic*. Vol. 1 No. 1 Hal. 47
- Bakri, Ahmad Syahputra. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Feb*. Vol. 1 No. 1 Hal. 479
- Amelia, Kiki & Nurmala Dewi. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Intervening. *Jurnal Bisnis & Manajemen* Vol 9, No. 1.
- I Gede Yogi Pramana dan Ni Made Rastini. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *Jurnal Manajemen*. Vol.5, No.1.
- Riven Agustien, 2017. Pengaruh Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Perkreditan Rakyat Tanaoba Lais. *Jurnal Manajemen*. Vol. 7 No. 2
- Cristo, **Mandang**, David P. E. Saerang, and Frederik G. Worang. 2017. The Influence of Price, Service Quality, and Physical Environment on Customer Satisfaction. Case Study Makobar cafe Mando. *Jurnal EMBA*. Vol. 5, No. 2.