

### Daftar Pustaka

- Afifah, I., & Sopiany, H. M. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang). *經濟志林*, 87(1,2), 149–200.
- Al-Ghifari, M. I., & Khusnudin. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga Dan Biaya Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Denpasar Bali. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 5(2), 421–434.
- Arianto Nurmin. (2003). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan*. 21(8), 24–30.
- Arifin, J.(2017).SPSS 24 Untuk Penelitian dan Skripsi. Jakarta: Kelompok Granmedia.
- Assauri, S. (2018). *Manajemen Pemasaran ( Dasar, Konsep & Strategi)*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Darmawan, K. (2018). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelangga. *Proceedings*, 1(1), 360–371.
- Dewi, K. A. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelanggan Dunkin' Donuts di Surabaya dan Sidoarjo). *BISMA (Bisnis Dan Manajemen)*, 9(1), 43. <https://doi.org/10.26740/bisma.v9n1.p43-55>
- Ferdinan, Augusty. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, Imam.(2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Indrawan Rully dan Poppy Yaniawati. (2017). *Metodologi Penelitian*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Jariah, A., & Lumajang, S. W. G. (2013). Analisis Suku Bunga Kredit dan Kualitas Pelayanan serta Pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah pada BPR di Lumajang. *Jurnal WIGA ISSN: 2088-0944*, 3(2), 1–19.
- Kasmir.2017.*Customer Service Excellent : Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Kolonio, J., & Soepono, D. (2019). Effect of Service Quality, Trust, and

Consumer Satisfaction on Consumer Loyalty on Cv. Marine Fiberglass Facilities. *Jurnal EMBA*, 7(1), 831–840.

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 1. Alih bahasa Bob Sabran, MM. Jakarta Erlangga
- Kusumadewi, N. (2017). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO UD. PUTRA TS MAJALENGKA*. MAKSI; MAKSI. <http://jurnal.unma.ac.id/index.php/mk/article/view/738/682>
- Laksana, F. (2019). *Praktik Memahami Manajemen Pemasaran*. Jawa Barat: Khalifah Mediatama.
- Manzilati, A. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif:Paradigma, Metode dan Aplikasi*. Malang: UB Press.
- Muhammad, A.(2015). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi* .Alfabeta. Bandung.
- Mulyono. A.(2018). *Anak Berkesulitan Belajar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Putri, T. R. B. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Denpasar. Universitas Udayana.
- Priansa, D. J. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Bandung: Pustaka Setia.
- Purnomo, R. A. (2017). *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS*.
- Rambat, Lupiyoadi. (2015).*Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat
- Rusydi, Mhd. 2017. *Customer Excellent*. Yogyakarta: Goysen Publishing.
- Santosa, Mahendra, H., & T.A. . (2021). *Membangun Service Quality dan Trust Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Mediator di Bank Syariah Mandiri Solo*. 8(1), 10–17.
- Sari, R. J., & Aprianti, I. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Loyalitas Nasabah. *JEMPER (Jurnal Ekonomi Manajemen Perbankan)*, 2(2), 77. <https://doi.org/10.32897/jemper.v2i2.377>
- Sarmanu.(2017).*Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Statistika*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Sedjati, R. S. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Deepublish. CV Budi Utama.

Yogyakarta.

Shasfanny, H. W., Lukiana, N., Barlian, N. A., Pelanggan, L., & Loyalty, C. (2019). *246-Article Text-655-1-10-20200806 (2)*. 33–37.

Siyoto, Sandu dan Ali Sodik. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta : Suaka Media.

Subagja, A. D., & Taharuddin, T. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BTPN Cabang Subang. *The World of Business Administration Journal*, 2(2), 121–129. <https://doi.org/10.37950/wbaj.v2i2.938>

Sugiyono.(2017).*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono.(2018).*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono.(2019).*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suhastomo, R., & Khasanah, I. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. *Diponegoro Journal Of Management*, 4(3), 14.

Suryani & Hendryadi. (2015). *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta: Prenada Media Group.

Sutopo, Eng Yeri dan Achmad Slamet.(2017).*Statistik Inferensial*. Yogyakarta:Andi.

Tambunan, A. P. (2018). ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH (STUDI KASUS PADA SEBUAH BANK DAERAH DI KOTA MEDAN) Anggiat. *Ilmu Manajemen METHONOMIX*, 1(1), 40–47.

Tinsi, F. J., Hidayat, Z., & Muttaqien, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTPN KCP Lumajang. *Jobman: Journal of ...*, 121–127. <https://jkm.itbwigalumajang.ac.id/index.php/jrm/article/view/276%0Ahttp>

s://jkm.itbwigalumajang.ac.id/index.php/jrm/article/download/276/319

Tjiptono, Fandy (2017), Strategi Pemasaran, Edisi 4, Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. (2017). *Service, Quality, dan Satisfaction*. 2017-11-02. Yogyakarta  
Trisusanti, Y. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru). *Jom Fisip*, 4(2), 1–16.

Wijayanto, K., Jl Ahmad Yani, P., & Pos, T. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank*. 38–45.  
<http://journals.ums.ac.id/index.php/dayasaing/article/view/2272/1542>

wikamorys, D.A, Rochmach, T. . (2017). Aplikasi Theory Planned of Behavior dalam membangkitkan niat pasien untuk melakukan operasi katarak. *BMC Public Health*, 5(1), 1–8.  
<https://ejournal.poltektegal.ac.id/index.php/siklus/article/view/298%0Ahttp://repositorio.unan.edu.ni/2986/1/5624.pdf%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.jana.2015.10.005%0Ahttp://www.biomedcentral.com/1471-2458/12/58%0Ahttp://ovidsp.ovid.com/ovidweb.cgi?T=JS&P>

Yu, M. C., Mai, Q., Tsai, S. B., & Dai, Y. (2018). An empirical study on the organizational trust, employee–organization relationship and innovative behavior from the integrated perspective of social exchange and organizational sustainability. *Sustainability (Switzerland)*, 10(3).  
<https://doi.org/10.3390/su10030864>

Yulianto, Nur Achmad Budi dkk. (2018). Metodologi Penelitian Bisnis. Malang : Polinema Press.

Yusuf. A.M. (2015).Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan . Prenamedia Group. Jakarta.