

## DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, Dwi.2010. Pengaruh Kualitas layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. (Vol 17 No.2 )
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bahrudin, Muhammad dan Zuhro, Siti. 2015. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*. Vol. 3. No. 1: 1-18.
- Barnes, James G. 2003. *Secret of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Buchari Alma. 2016. Menejemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Edisi kedua belas. Bandung: Alfabeta.
- Ellena, Frieda. 2015. Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. BRI Tbk. Cabang Pemalang). *Skripsi*. Universitas Diponegoro SemarangFakultas Ekonomi.
- Istikomah. 2018. Pengaruh *Brand Image* dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BNI Syariah Cabang Fatmawati Jakarta. *Jurnal Ekonomi Syariah*. Vol. 6.No. 1: 78-92.
- Kesuma, Eka, dkk. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sulthan Hotel Banda Aceh. *Jurnal Manajemen*.Vol. 4. No. 4: 176-192.
- Kotler\_Amstrong (Dialih bahasa Bob Sabaran). 2016. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi kedua belas Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler Philip, 2014, *Marketing Management*, Diterjemahkan oleh Hendra Teguh, dkk, Prenhallindo,Jakarta.
- Khoirunnisa\_Evani. 2017. Pengaruh Penggunaan E-Banking, Kepercayaan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surakarta. *Skripsi*. Salatiga: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Salatiga.
- Krismanto, Adi. 2009. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi LoyalitasNasabah (Studi Kasus pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Semarang Pattimura). *Tesis*. Semarang: Program Studi Managister Manajemen Universitas Diponegoro.
- Lovelock, C.H. dan L.K. Wright (Alih Bahasa Ir. Agus Widyantoro dan Tim). 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa Cetakan 1*. Jakarta: PT. Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta: Salemba. Empat, S.P,Hasibuan, Malayu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

- Maliyah. 2015. Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Henan PutihRai Asset Management. *Jurnal Ilmiah dan Bisnis*. Vol. 1. No. 1: 9-21
- Meleong. 2014. Desain penelitian. Nanang Martono. Raja grafindo Persada Surabaya.
- Razak, Abdul, dkk. 2018. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Kendari. *Journal of Economic and Business*. Vol. 1. No. 2: 10-20.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*. Yogyakarta: Graha Ilmu. Sutisna dan Teddy Pawitra. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Saputra, Falla Ilhami. 2013. Kualitas Layanan, Citra dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT Bank BNI 46 Sentra Kredit Kecil Surabaya). *Jurnal Aplikasi Manajemen*. Vol. 11. No. 3: 445-457
- Safitri, Yunita Arum. 2011. Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Penanganan Konflik, dan Perannya Terhadap Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA di Surabaya. *Juournal of Business and Banking*. Vol. 1. No. 2: 117-130.
- Sugiono (2018) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabet.
- Shandy Widjojo Putro., Hatane Samuel, Ritzky Karina M.R Brahmana. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol.2, No.1
- Stefanus, T. 2008. Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya *Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi* . (Vol 14 No 2)
- Tumbel, Altje. 2016. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyaliats Nasabah Pada PT. Bank BTPN Mitra Usaha Rakyat Cabang Amurang Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum*. Vol. 3. No. 1: 64-79.
- Trisusanti, Yelli. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru). *Jurnal Online Mahasiswa (JOM)*. Vol. 4. No. 2: 1-16.
- Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2009) dalam Putro, Samuel, Karina dan Brahmana (2014:2)
- Zulian Yamit. 2017. *Manajemen Kualitas Produk dan jasa*. Yogyakarta. Ekonisia hlm 32