

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2012). *Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Bloemer, J., Ruyter, K. d., & Peeters, P. (1998). Investigating drivers of bank loyalty: the complex relationship between image, service quality and satisfaction. *International Journal of Bank Marketing*, 16(7), 276-286.
- Darsono, L. I. (2017). Loyalty & Disloyalty: Sebuah Pandangan Komprehensif Dalam Analisa Loyalitas Pelanggan. *Kinerja: Journal of Business and Economics*, 8(2), 163-173.
- Ferinia, R., Tanjung, R., Purba, B., Lestari, N., Mastuti, R., Utami, N. R., . . . Dewi, I. K. (2021). *Perilaku Konsumen Kepariwisata*. (J. Simarmata, & R. Watrianthos, Eds.) Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modelling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS) Edisi 4*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2007). *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Hutasoit, A. H., Fauzi, A., & Gultom, P. (2019). The Effect of Tariffs and Service Quality on Customer Satisfaction That Affects of The Customer Loyalty of Medan City Using Grab-Car Transportation. *Journal of Business and Management*, 21(5), 36-45.
- Irawan, H. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Juliandi, A., & Irfan. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Cipta Pustaka Media Perintis.
- Korn, H. A. (2013). STUDI MENGENAI PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS (Studi pada Nasabah Tabungan Bank CIMB Niaga Pemuda Semarang). *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, 3, 261-282.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. United Kingdom: Harlow, Essex Pearson Education Limited.

- Kurnia, D. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah, Nilai Bagi Nasabah, dan Reputasi Perusahaan Pada Bank BUMN. *UG Journal*, 12, 5-8.
- Kurniawan, I., & Shihab, M. S. (2015). Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Hubungan Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 13(2), 198-2016.
- Lisapaly, D. C. (2021). *Relationship Marketing Sebagai Strategi Pemasaran Bank*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Martinich, J. S. (1997). *Production and Operations Management: An Applied Modern Approach*. New York: John Wiley & Son, Inc.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 1, 12-37.
- Pramana, I. G., & Rastini, N. M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 1, 706-733.
- Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen pelayanan prima : mencegah pembelotan dan membangun customer loyalty* . Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Risal, T. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada BMT Kampoeng Syariah. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 1.
- Santoso, . (2014). *Statistik Parametrik Edisi Revisi*. Jakarta: Elex Media.
- Sarwono, J. (2007). *Analisis Jalur untuk Riset Bisnis dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Setiawan, H., Minarsih, M. M., & Fathoni, A. (2016). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel intervening (Studi kasus pada nasabah Koperasi Rejo Agung Sukses Cabang Ngaliyan). *Journal Of Management*, 2.
- Sigit, K. N., & Soliha, E. (2017). Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 21(1), 157-168.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sunyoto, D. (2009). *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Suryati, L. (2015). *Manajemen Pemasaran : Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sutama, I. M., & Suandi, I. N. (2007). *Penulisan Karya Ilmiah (Materi Pendidikan dan Pelatihan Profesi Guru)*. Singaraja: Undiksha.
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

