

## DAFTAR RUJUKAN

- Agustiyadi, T. 2008. *Pentingnya Mengenali Tipe-tipe Loyalitas Nasabah Untuk Meningkatkan Profit*. Bandung: CV Alfabeta.
- Aryani, Rosinta. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*.
- Aslam, dkk. 2020. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Kepercayaanpelanggan Terhadap Loyalitas. *Jurnal Riset Manajemen*. Fakultas Ekonomi Unisma. Halaman 151-163.
- Dewi, dkk. 2021. The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction toward Customer Loyalty in Service Industry. *Journal Uncertain Supply Chain Management*. Halaman 631-636.
- Elu, B. 2005. Manajemen Penanganan Komplain Konsumen di Industri Jasa. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis dan Birokrasi*, Volume 13 Nomor 3.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- , 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- , 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2012. *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Irawan, Handi. 2012. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. Jakarta: PT.Salemba Empat Patria.
- Kasmir. 2014. *Manajemen Perbankan, Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, dan Keller. 2005. *Manajemen Pemasaran. Jilid 2*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- , 2013. *Manajemen Pemasaran, jilid 2*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kuncoro, Sasongko Jati. 2010. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Merek Terhadap Produk Indosat IM3, Semarang, Undip.

- Kumowal, dkk. 2016. The Effect of Store Brand Image and Service Quality Towards Customer Loyalty at Freshmart Superstore Manad. *Journal EMBA*. Volume 4, Nomor 1, Halaman 306-314.
- Lovelock, C dan Lauren K. Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Indeks.
- Lovelock, C dan Wirtz J. Mussry J. 2010. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Erlangga.
- Mubbsher, *et.al.* 2014. Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty: Evidence from Banking Sector. *Pakistan Journal of Commerce and Social*, Volume 8(2), 331-354. Tersedia pada <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/188141/1/pjcss180.pdf> (diakses 9 September 2021).
- Novia S, dkk. 2019. Pengaruh Kualitas dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pasar Tradisional Ngronggo Kota Kediri. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, Volume 2 Nomor 1. Tersedia pada <https://garuda.ristekbrin.go.id/documents/detail/1060221> (diakses 9 September 2021).
- Oktavia. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Volume 13, Nomor 1.
- Oliver, R.L. 1997. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on The Consumer*. New York: The McGraw Hill.
- Panday, Nursal. 2018. The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *International Journal for Quality Research*, 13(3) Halaman 639-654. Tersedia pada <http://www.ijqr.net/journal/v12-n3/6.pdf> (diakses pada 29 September 2021).
- Perda Bali Nomor 8 Tahun 2002 Pasal 2 Angka (1). Tersedia pada <https://jdih.baliprov.go.id/produk-hukum/peraturan/abstrak/14128> (diakses 14 September 2021).
- Perda Bali Nomor 4 Tahun 2012. Tersedia pada <https://jdih.baliprov.go.id/produk-hukum/peraturan/abstrak/14518> (diakses 14 september 2021).
- Perda Bali Nomor 3 Tahun 2017 Pasal 1 Angka (9). Tersedia pada <https://jdih.baliprov.go.id/produk-hukum/peraturan-perundang-undangan/perda/24227> (diakses 14 September 2021).
- Perda Bali Nomor 3 Tahun 2017 Pasal 12 Angka (2). Tersedia pada <https://jdih.baliprov.go.id/produk-hukum/peraturan-perundang-undangan/perda/24227> (diakses 14 September 2021).
- Perda Bali Nomor 3 Tahun 2017 Pasal 4 Angka (2). Tersedia pada <https://jdih.baliprov.go.id/produk-hukum/peraturan-perundang-undangan/perda/24227> (diakses 14 september 2021).

- Pradana dan Fredi. 2019. Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Pengalaman terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Nasabah Pt Fac Sekuritas Indonesia di Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol 9, No 2. Tersedia pada <https://garuda.ristekbrin.go.id/documents/detail/2069920>(diakses 9 september 2021).
- Rabiula, dkk. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank Permata Tbk. *Prosiding Seminar Nasional Humanis*. Universitas Pamulang. Halaman 525-539.
- Sahabuddin, Romansyah. 2019. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Pustaka Taman Ilmu.
- Siagian, dan jeany. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada BPR Artha Prima Perkasa. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi*, Volume 7 Nomor 3, 330-341. Tersedia pada <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jmbi/article/download/30293/9263>(diakses 9 September 2021).
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- . 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. 2012. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Susanto, dan Subagja. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah PT BCA TBK Kantor Cabang Pondok Gede PLaza. *Jurnal Manajemen Bisnis* , Volume 7 Nomor 1. p- ISSN: 2338-4794, e-ISSN: 2579-7476.
- Suwarsito, dkk. 2020. Quality of Service, Satisfaction and The Effect Towards Customer Loyalty. *Jurnal Manajemen Bisnis*. Volume 7, Nomor 1, Halaman 32-39.
- Tangkuman, *et.al.* 2020. The Effect of Experiential Marketing and Customer Satisfaction on Customer Loyalty at Mcdonald's Manado. *Jurnal EMBA*. Sam Ratulangi University. Volume 8, Nomor4, halaman 203-211.
- Telagawathi. 2020. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Volume 2 Nomor.1, Halaman 61-73, p-ISSN: 2685-5526.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- . 2004. *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi
- . 2007. *Strategi Pemasaran, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi.

-----, 2012. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Tumini, dkk. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PDAM di Kota Probolinggo. *Jurnal Relasi STIE Mandala Jember*, Volume 16 Nomor 1. Tersedia pada <https://garuda.ristekbrin.go.id/documents/detail/1459542>(diakses pada 29 September 2021).

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992. Tentang Lembaga Keuangan.

Wati, dan Rahayu. 2018. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Manajemen*, Vol.8 No.2. Tersedia pada <https://garuda.ristekbrin.go.id/documents/detail/1505676> (diakses 9 September 2021).

Zahara. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*, Volume 3 Nomor 1, 31-38. Tersedia pada <http://ejournal.imperiuminstitute.org/index.php/JMSAB/article/download/121/85> (diakses 9 September 2021)

