

## Daftar Rujukan

- Ahmad Mardalis. 2005. Meraih Loyalitas Pelanggan. Jakarta: Balai Pustaka.
- Apriyanti, Putri, dkk. 2017. Analisis Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Empirik Nasabah Tabungan Tandamata Bank BJB Cabang Serang). Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa, Vol. 1, No. 2. Hal. 159-166.
- Atmaja, Jaka. 2018. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. Jurnal Ecodemica, Vol. 2, No. 1, 2018. Hal. 49-15.
- Baliberkarya. (2021). 158 LPD di Bali Bangkrut, Terbanyak di Tabanan 54 LPD Tak Lagi Beroperasi, Bakumham Golkar Bali Akan”Kupas Habis” dalam Webinar. Dalam <https://www.baliberkarya.com/tag/Paling-Banyak-di-Tabanan-54-LPD-Tak-Lagi-Beroperasi>. Diakses Pada 4 Oktober 2021.
- Balibanknews. (2021). Setelah Mati Suri 6 LPD di Tabanan Kini Mulai Bangkit. Dalam <https://www.balibanknews.com/read/202102220003/setelah-mati-suri-6-lpd-di-tabanan-kini-mulai-bangkit.html>. Diakses Pada 4 Oktober 2021.
- Tjiptono, Fandy. 2007. Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 25: Edisi 9. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irnandha, Aris. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat ( Studi Kasus Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Hijrah Sagan Yogyakarta). Skripsi: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Jeany. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BPR Artha Prima Perkasa. Skripsi: Universitas Putera Batam
- Kotler, Philip. Gary Armstrong, Dasar-dasar Pemasaran, PT. Indeks, Jakarta, 2004
- Kotler, Philip. 2007. Manajemen Pemasaran, Analisa Perencanaan, Pengendalian Prentice Hall, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: Salemba Empat
- Lestari, Fibria Anggraini Puji. 2018. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Sosio E-Kons, Volume 10, No. 2, Agustus 2018, Hal. 179-187.
- Mutmainnah. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa Vol. 10 No. 2 September 2017. Hal. 201-216.

- Octavia, Ria. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Index Lampung. Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 13, No. 1, April 2019, Hal. 35–39
- Pangestu, Mohammad Krisna Murti. dkk. 2021. Analisis Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Study Kasus Pada PT Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Bondowoso). Skripsi: Universitas Muhammadiyah Jember.
- Panuntun, Dewi. 2017. Hubungan Antara Kemampuan Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Pada Karyawan Bagian Tata Usaha Di Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Skripsi: Universitas Muhammadiyah Purwokerto
- Putra, IB Pratama. 2014. Pengelolaan Resiko Pada Organisasi Lembaga Perkreditan Desa (LPD) (Studi Kasus: LPD Desa Ketewel, Kecamatan Sukawati, Kabupaten Gianyar, Provinsi Bali.). Jurnal Universitas Udayana, No. 1, Vol. 1, Hal. 1-24.
- Siagian, Jeany Mauli. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BPR Artha Prima Perkasa. Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi Vol.7 No.3 September 2020. Hal. 330-341.
- Susanto, Puteri Herlanies. Subagja, Iwan Kurniawan. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pondok Gede Plaza. Jurnal Manajemen FE UNKRIS, Vol.7. No. 1 Januari-April 2019. Hal. 69-84.
- Tanzeh, A. (2011). Metodologi Penelitian Praktis. Jakarta: Teras.
- Tribatanews. (2021). Bhabinkamtibnas Desa Pupuan Polresta Aman Menghadiri Pelaksanaan Peresmian Lembaga Perkreditan (LPD). Dalam <http://bali.polri.go.id/?q=node/2782998>. Diakses Pada 13 September 2021.
- Ulya, Novita Himatul. Dkk. 2020. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menabung Pada Pt Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Semarang. keunis Majalah Ilmiah, Vol. 8, No 1, Januari 2020, Hal. 21-34.
- Wijaya, Hendri. Dkk. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah XYZ Di Jakarta. Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen, Vol. 3 No. 3, September 2017. Hal. 417-426.
- Yamit, Z. (2001). Manajemen Kualitas Produk dan Jasa (Edisi Pertama). Yogyakarta: Ekonisia.

Zakiy, Muhammad. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 3, No. 1, Januari-Juni 2017. Hal. 26-38.

