

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, I Z. 2021. *Kepuasan Pelanggan dan Pencapaian Brand Trust*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Astarina (Ed). 2019. *Manajemen Pemasaran*. Sleman: CV. Budi Utama.
- Aydin, S. dan Ozer, G.(2005). The Analysis of Antecedents Of Customer Loyalty In The Turkish Mobile Telecommunication Market, *European Journal Of Marketing*. Volume 39, Nomor 7 (hlm.910-125)
- Bank Pembangunan Daerah Bali. 2021. Laporan Tahunan BPD Bali. Tersedia pada <https://www.bpd Bali.co.id> (diakses 11 November 2022).
- Damayanti, S.(2018). “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas nasabah BCA KCU Veteran Surabaya”. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Volume 7, Nomor 11 (hlm.1-16).
- Dewi, D.A. Ratika. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.BPD Bali Cabang Klungkung*. Skripsi (tidak diterbitkan) Fakultas Ekonomi. UNR Denpasar.
- Diah, Siti Halimatusa, dkk.(2019). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Kalteng Cabang Muara Teweh”. *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, Volume 8, Nomor 2 (hlm.38-47).
- Djarwanto. 2010. *Pokok-pokok Analisa Laporan Keuangan*. Edisi Dua. BPFE. Yogyakarta.
- Familudin, Fachrizal. 2021. *Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Relationship Marketing terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia pada Mahasiswa Perbankan Syariah*. Skripsi (tidak diterbitkan) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Walisongo Semarang
- Ferdinand, Augusty. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gao, Yuan. 2005. *Web System Design and Online Consumer Behavior*. USA: Idea Group Publishing.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 25*. Semarang. Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Harahap, D.A. dan Amanah, D.(2019). “Kajian Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Nasabah Perbankan Indonesia”. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, Volume 26, Nomor 1 (hlm.27-40).

- Hariadji, R.2018. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah”. *Jurnal Ilmiah Ekbank*, Volume 1, Nomor 2 (hlm.40-53).
- Jeany. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BPR Artha Prima Perkasa*. Skripsi. Jurusan Manajemen, Universitas Putra Batam.
- Juniansyah, M.A., dan Permana, D.(2019). “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Danamon Cabang Kota Sukabumi”. *Jurnal Bisnisman Riset Bisnis dan Manajemen*, Volume 1, Nomor 1 (hlm.1-15).
- Kotler, Philip. 2002. *Marketing Management : The Millenium edition*. *Engelwoods Cliffs*. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Cetakan Ke-13. Jakarta: Erlangga
- Kristania, Viona Jesica, dkk.(2022). “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Kantor Cabang Manado”. *Jurnal EMBA*, Volume 21, Nomor 4 (hlm. 533-544).
- Kurniawan, T. R.2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Duri Riau”. *Eko dan Bisnis*, Volume 9, Nomor 3 (hlm.217-223).
- Lovelock, C.H., Vandermerwe, S., Lewis, B., & Fernie, S. (2001) *Service Marketing*. Heriot-Watt University. Edinburgh United Kingdom: Prentice Hall Europe.
- Mada, Carlos W, dkk.(2022). “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BRI TBK Cabang Gianyar”. *Krisna*, Volume 13, Nomor 2 (hlm. 164-168).
- Manullang, Ruth. K, dkk.(2021). “Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan LPD terhadap Loyalitas Nasabah pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Kesiman, Kecamatan Denpasar Timur, Bali”. *Jurnal Agribisnis dan Agrowisata*, Volume 10, (hlm. 750-758).
- Marlius, D.2017. “Loyalitas Nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Bukit tinggi dilihat dari Kualitas Pelayanan”. *Jurnal Pundi*, Volume 1, Nomor 3 (hlm.237-250).
- Nasution, I. B., dan Frimayasa, A.(2022). “Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia KCP Kota Wisata Kabupaten Bogor”. *Portofolio*. Volume 1, Nomor 2 (hlm.123-132).

- Pertiwi, Dewi. 2021. *Pemasaran Jasa Pariwisata*. Cetakan ke-1. Sleman: CV. Budi Utama.
- Royani, A. M. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Reputasi Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Muamalat KC Purwokerto*. Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Purwokerto.
- Sahir, Syafrida Hafni, dkk. 2021. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Santosa, Jarot, dkk.(2019). “Pengaruh Kepercayaan, Promosi dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Tabungan pada PD BPR Bank Daerah Klaten”. *Jurnal Manajemen, Bisnis dan Pendidikan*, Volume 6, Nomor 2 (hlm.124-135).
- Sapitri, Sucidika. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Amlapura Katapang*. Skripsi (tidak diterbitkan) Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UNPAS Bandung.
- Saputra, Gilang, M, dkk.(2021). “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Arief Palembang”. *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis*, Volume 2, Nomor 1 (hlm.8-17)
- Simanora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi ke-3. Yogyakarta: STIE YKPN
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, Ujang. 2020. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Susanto , P. H., & Subagja , I. K. (2019). “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pondok Gede Plaza”. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, Volume 7, (hlm.89-84).
- Syahfutri, Ewi Anggun. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah di BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu*. Skripsi (tidak diterbitkan) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Bengkulu.
- Syofian (2020). “Pengaruh Citra Perusahaan, Ekspektasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI KC Bengkulu”. *Creative Research Management Journal*, Volume 3, Nomor 2 (hlm.84-95)
- Tjiptono, Fandy. 2019. *Strategi Pemasaran Prinsip dan Penerapan*: Yogyakarta: ANDI.

- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2012. *Pemasaran Strategik: Mengupas Pemasaran Stretegik, Branding Strategy, Customer Satisfaction, Strategi kompetitif, hingga e-Marketing*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Trisusanti, Y. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah KC Pekanbaru”. *JOM FISIP*, Volume 4, Nomor 2 (hlm.1-16).
- Wahyuni, S.V., dan Afriyeni. (2019). “Aktivitas Penghimpunan Dana Deposito Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Lintau”. Tersedia pada <http://scholar.google.com> ( diakses tanggal 9 November 2022).
- Yuvendri, R., & Susanto, R. 2019. “Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat (Tabungan) pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Prima Mulia Anugrah Cabang Padang”. Tersedia pada <http://scholar.google.com> (diakses tanggal 9 November 2022).

