

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya dan Kusumadewi. 2017. “Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan”. Diss. Udayana University.
- Atmaja, dkk. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Pos Cabang Singaraja”. Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha.
- Fortuna, dkk. 2020. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J&T Express Cabang Lumajang (Studi Kasus pada J&T Express Jalan Veteran Ruko Royal Regency No. R-7 Lumajang)”. JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial,
- Arianto, N. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor”. Terdapat di <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856> (diakses tanggal 20 Desember 2022).
- Eka dan Liana. 2019. “Pengaruh kualitas produk, citra merek, dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dimediasi kepuasan pelanggan (studi pada pelanggan sepeda motor Honda di kota Semarang)”. MADIC.
- Darmawan dan Ekawati. 2017. “Pengaruh Kepuasan Konsumen Memediasi Harga terhadap Loyalitas Konsumen dalam Berbelanja pada Florist Online di Denpasar”. E-Jurnal Manajemen Unud.
- Ferdinand. 2006. Metode Penelitian Manajemen. Semarang Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Edisi Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Halim, dkk. 2021. Manajemen Pemasaran Jasa. Yayasan Kita Menulis.
- Hartanto, Anthony. 2019. “Pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan lingkungan fisik terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi di De Mandailing Café Surabaya”. Agora .
- Hartono, Rudy. 2018. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Di Toko Kalimas”. Agora 6.2

- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo Press.
- Ishak dan Evrita Putri. 2017. “Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah bank syariah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*”. *Journal of Economics and Business Islamic*.
- Jeany. 2020. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada BPR Artha Prima Perkasa”. Universitas Putera Batam
- Kasinem, K. 2020. “Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat”. Terdapat di <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096> (dakses pada tanggal 20 desember 2022)
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kertajaya, Hermawan. 2003. *Mark Plus on Strategy*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P. dan Armstrong, G. 2018. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Penerbit Erlangga. Jakarta
- Kotler, P. dan K. L. Keller. 2009. *Marketing Management 13th Edition*. Prentice Hall: Pearson Education International.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran (12 Jilid 1)*. Jakarta: PT. Indeks.
- Livana, dkk. 2020. “Dampak pandemi COVID-19 bagi perekonomian masyarakat desa”. *Indonesian Journal of Nursing and Health Sciences*.
- Nazir, Moh. 2014. *Metode penelitian dan statistik*. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Octavia, R. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Index Lampung”. *Jurnal Manajemen Pemasaran*.
- Otoritas Jasa Keuangan. 2022. “Laporan Publikasi BPR Konvensional”. Terdapat di www.ojk.go.id (diakses pada tanggal 25 September 2022)
- Pemerintah Pusat. 1992. “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan”. Terdapat di <https://peraturan.bpk.go.id> (diakses pada tanggal 25 September 2022)

- Permana dan Nurcahya. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada LPD Desa Adat Kedonganan". E-Jurnal Manajemen Unud
- Pradana, F. 2018. "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.
- Priansa, D. J. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: ALFABETA.
- PT. BPR Suryajaya Kubutambahan. 2020. "Laporan Pelaksanaan dan Self Assesment Tata Kelola Bank 2019". Terdapat di www.bprsuryajaya.com (diakses pada tanggal 25 September 2022)
- PT. BPR Suryajaya Kubutambahan. 2021. "Laporan Pelaksanaan dan Self Assesment Tata Kelola Bank 2020". Terdapat di www.bprsuryajaya.com (diakses pada tanggal 25 September 2022)
- PT. BPR Suryajaya Kubutambahan. 2022. "Laporan Pelaksanaan dan Self Assesment Tata Kelola Bank 2021". Terdapat di www.bprsuryajaya.com (diakses pada tanggal 25 September 2022)
- Putra dan Aziz. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang". Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi KBP Padang.
- Putra, dkk. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi pada CV. Jaya Utama Teknik di Kabupaten Badung". Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Parwisata.
- Purnomo. 2019. "Pengaruh Persepsi Nasabah BRI Pada Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah BRI Kanca Wonosari". JBTI: Jurnal Bisnis.
- Risal, Taufiq. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Bmt Kampong Syariah". Manajemen dan Bisnis.
- Riyanto, Andi. 2018. "Implikasi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada PDAM Cibadak Sukabumi". Sukabumi: Jurnal Ecodemia.

- Rofiqo, dkk. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepercayaan Dan Kepuasan Sebagai Variabel Mediator Bank Syariah Di Ponorogo”. *Etihad: Journal of Islamic Banking and Finance*.
- Santoso, A. dan Aprianingsih, A. 2017. “The Influence Of Perceived Service And E-Service Quality To Repurchase Intention The Mediating Role Of Customer Satisfaction Case Study: Go-Ride In Java”. *Journal Of Business And Management*.
- Saputri, R. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang”. *CoverAge: Journal of Strategic Communication*.
- Sari, W., & Wening, N. (2022). “Analisis Kinerja Pelayanan, Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah BRI Kangean”. *J. Manaj. Sos. Ekon*
- Supar, D. A. W. A dan Suasana I. G. A. K. G. 2017. “Peran Kepuasan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah”. Udayana University.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. CV. Alfabeta, Bandung
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi,R&D dan penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, D. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Syahputra, A. B. dan Susianto, S. 2020. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Nasabah Bank Sumut Syariah Kepsy Marelan Raya)”. *Jurnal Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis*.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Trahadi. 2006. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen dan Kepuasan Konsumen pada PT Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk Kantor Cabang Wonogiri”. *Doctoral dissertation, Thesis Magister Manajemen UNS*.

- Triandewo dan Yustine. 2020. "Pengaruh kualitas layanan, citra perusahaan dan kepercayaan pada loyalitas konsumen". *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*.
- Wijaya, Ida Bagus Surya dan Kastawan Mandala. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Persepsi Nilai Nasabah yang Dimediasi oleh Persepsi Risiko". *E-Jurnal Manajemen Unud*.
- Woen, Natazha dan Santoso. 2021. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Promosi, dan Harga Normal terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen". *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*.
- Yudiadari dan Agustina. 2021. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Unit Simpan Pinjam Bumdes Dana Merta Desa Tangkup Kabupaten Karangasem". *Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Parwisata*.
- Zulkarnain, dkk. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pt Bank Syariah Mu'amalah Cilegon)". *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*.

