

DAFTAR RUJUKAN

- Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan KA Lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 5(2), 1653–1664.
- Agustini, N. L. P. L. E., & Putra, K. E. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan M-Banking Livin By Mandiri di Kabupaten Karangasem. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 8(3), 647–654.
- Akob, R. A., & Sukarno, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 11(2), 269–283. <https://doi.org/10.36418/jurnalsosains.v2i9.480>
- Aprilyanti, V., & Putra, K. E. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Dompot Digital Ovo Pada Masa Pandemi Covid-19. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 8(3), 546–555.
- Ariwibawa, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Grabfood (Studi Pada Mahasiswa S-1 Universitas Brawijaya Malang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 9(2).
- Billyarta, G. W., & Sudarusman, E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) terhadap Kepuasan Konsumen pada Merket Place Shopee di Sleman DIY. *Jurnal Optimal*, 18, 41–62.
- BUMN, K. (2022). *Impresif! Ini 10 Capaian BRI Sepanjang 2022*. bumn.go.id. <https://bumn.go.id/media/news/detail/impresif-ini-10-capaian-bri-sepanjang-2022>
- Dana, I. K. A. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Konsumen Grab di Kota Singaraja*. Skripsi, Universitas Pendidikan Ganesha.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Deepublish.
- Fatima, N. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai yang Dirasa dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Grabbike di Sidoarjo*. STIE Perbanas Surabaya.
- Febrianta, A., & Indrawati. (2016). Influence of Mobile Banking Service Quality To Customer Satisfaction Bank Bca in Bandung. *e-Proceeding of Management*, 3(3), 2879–2885.

<https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/3194>

- Fitria, A., & Munawar, A. (2021). Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking Dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 1(1), 43–52. <https://doi.org/10.37641/jikes.v1i1.406>
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2013). *Multivariate Data Analysis* (Seventh Ed). Pearson Education Limited.
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (H. Abadi (ed.); Cetakan 1). CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (Edisi Pert). Unitomo Press.
- Irnandha, A., & Utama, A. (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). *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia (JMBI)*, 5(2), 660–669.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2001). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (W. C. Kristiaji (ed.); Edisi 8). Penerbit Erlangga.
- Kurniawati, H. A., Arif, A., & Winarno, W. A. (2017). Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi. *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 4(1), 24. <https://doi.org/10.19184/ejeba.v4i1.4563>
- Kuswandi, D. (2021). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Berbelanja Online. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 2(10), 1663–1681. <https://doi.org/10.36418/jiss.v2i10.433>
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2010). *Pemasaran Jasa (Manusia, Teknologi, Strategi)* (N. I. Salma (ed.); Edisi 7). Penerbit Erlangga.
- Mandiri, A., Yanto, E., & Metekohy, E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Bri Mobile (Brimo). *Account*, 8(1), 1423–1430. <https://doi.org/10.32722/acc.v8i1.3874>
- Meida, F., Astuti, M., & Nastiti, H. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Sociolla Di Era*

Pandemic. 5(2), 157–166.

- Mekel, V. R., Moniharapon, S., & Tampenawas, J. L. A. (2022). Pengaruh kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen pada Perusahaan Transportasi Gojek Manado. *Jurnal EMBA*, 10(1), 1285–1294.
- Pratiwi, I., & Mahargiono, P. B. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT Rajawali Mentari Kargo Sidoarjo. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 9(8), 1–13.
- Prawangsa, K. S. H. (2022). *Peran Kepuasan Pelanggan Memediasi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pelanggan Grab Pada Mahasiswa Prodi SI Manajemen)*. Universitas Pendidikan Ganesha.
- Puspaningrum, A. (2017). *Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Kajian Perilaku Pelanggan Hypermarket)*. Media Nusa Creative.
- Putri, F. K., Tumbel, A. L., & Djemly, W. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Matahari Departement Store di Mantos 2. *Jurnal EMBA*, 9(1), 1428–1438.
- Rifa'i, K. (2019). *Membangun Loyalitas Pelanggan*.
- Rofiah, C., & Wahyuni, D. (2017). Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang. *EKSIS: Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 12(1), 69–82.
- Safitri, D., & Nurkhin, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzaki Melalui Kepuasan Muzaki dan Kepercayaan Muzaki. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 501–515. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i2.31479>
- Sarwono, J. (2011). Mengenal Path Analysis: Sejarah, Pengertian Aplikasi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, 11(2), 285–296.
- Sembiring, I. (2014). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonalds MT.Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya*, 15(1).
- Sobana, D. H., Quraisyn, A., Kusumawadani, A., Hermawati, D., Layusa, N., Putri, P. N., Habibah, S., Agustin, W. N., & Suryakencana, U. (2021). *Analisis Risiko Operasional Bank Bri Kantor Cabang Cianjur Pada Masa Pandemi Covid-19*. 01(01).
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Penerbit Alfabeta.

- Susnita, T. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Libra Kadipaten Kabupaten Majalengka. *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan*, 3.
- Suwandi, Sularso, A., & Suroso, I. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Citra Merek terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pos Ekspres di Kantor Pos Bondowoso dan Situbondo. *Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen*, XIV, 68–88.
- Suwarsito, & Aliya, S. (2020). Kualitas Layanan dan Kepuasan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, 3(1), 27–35.
- Tarigan, H. I., Manurung, Y. S., & Marpaung, W. (2019). Loyalitas Pelanggan dan Kualitas Pelayanan pada Pelanggan Jasa Transportasi Online. *Philanthropy Journal of Psychology*, 3.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction* (Edisi 3). Penerbit Andi.
- Triyogo, A. (2022). Pengaruh Elektronik Banking (E-Banking) dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(6), 8350–8360.
- Wiryan, K. V. S. D., & Aksari, N. M. A. (2023). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Ekonomidan Bisnis Universitas Udayana*, 12(07), 1320-1329.
- Zahara, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*, 3, 31–38.
- Zefanya. (2019). Pengaruh Kualitas Layannan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *JURNAL MANAJEMEN BISNIS DAN KEWIRAUSAHAAN*, 03, 37–42.