

DAFTAR RUJUKAN

- Ahmad G. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo". *Universitas Sains Al Qur'an (UNSIQ)*. Volume 40-54, Nomor 1, Januari 2014
- Arifitama.(2016). "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Mang Engking di Surakarta". *Universitas Muhammadiyah Surakarta*. Volume 9, No. 1.
- Assauri, Sofjan. 2001. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi Revisi Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: *Universitas Diponegoro*.
- Buchari, Alma. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Cendikiawan. 2018, 11 November. "Total Aset Rp 21,5 Triliun, LPD di Bali Perlu Penguatan Lembaga". Tersedia pada [http: news.beritabali.com/read/2018/11/22/201811220014](http://news.beritabali.com/read/2018/11/22/201811220014) (diakses tanggal 20 Oktober 2019).
- Diza Moniharapon dan Imelda W J Ogi. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada PT. FIFGroup). *Jurnal EMBA Vol 4 No.1*
- Fandy, Tjiptono, 2008. *Strategi Pemasaran* (edisi 3). Andi. Yogyakarta
- Gaspersz, Vincent. 2005. *Total Quality Management*. Gramedia. Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hurryati, R. 2008. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Edisi Kedua. Bandung: CV. Alfabeta.
- Irwansyah, Dharmayasa.(2018). "Analisis Faktor-Faktor yang Menyebabkan Kredit Macet pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Kecamatan X" *Universitas Pendidikan Ganesha Vol. 6, No. 1*.
- Japlani, Ardiansyah. DKK (2020). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Cabang Bmt Fajar Metro Pusat". *Universitas Muhammadiyah..* Volume 3, Nomor 1, April

- Kim, W. G., Ma, X., & Kim, D. J. 2003. *Determinants of Chinese hotel customers' e-satisfaction and purchase intentions*. *Tourism Management*, 27(5), 890–900.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2004. *Marketing Insight from A to Z: 80 Konsep yang Harus Dipahami Oleh Setiap Manajer*. Dialih bahasakan oleh: Anies Lastiati. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip., dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 2. Alih bahasa: Bob Sabran. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Kurniasari, (2007). “Lembaga Perkreditan Desa (LPD) dalam Perspektif Hukum : Sebuah Lembaga Keuangan Adat Hindu Penggerak Usaha Sektor Informal di Bali”, Volume 9 No. 1
- Kusuma, Amri, dkk.(2015). “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Sulthan Hotel Banda Aceh” *Universitas Syiah Kuala*, Volume 4, No 4. (hlm. 176-192).
- Laely, Nur. (2016). Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi kepuasan Pada PT. Telkomsel di Kota Kediri. *JMM17 Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen*. Vol 3. No 2. Hal 61 – 74
- Lovelock Christopher. et. Al, 2004, *Pemasaran Jasa*, Edisi 7, Jilid 1, Erlangga: Jakarta
- Lupiyoadi R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa (Praktik dan Teori)*. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Lupiyoadi R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa (Praktik dan Teori)*. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Lupiyoadi R. dan A. Hamdani.2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Lupiyoadi,R. Dan Hamdani, A. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta Salemba Empat.

- Mahendra, Ratih.(2018). “Pengaruh Kepercayaan nasabah Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah CV Mitra Perkasa Utomo”. *Universitas Kristen Patr*, Volume 7, Nomer 1
- Mawey, Tumbel, dkk.(2018). “Pengaruh Kepercayaan nasabah dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Sulutgo”. *Universitas Sam Ratulangi*, Volume 6, Nomer 3. (hlm. 1198-1207).
- Mayer, D. M., Kuenzi, M., Greenbaum, R., Bardes, M., & Salvador, R. 1995. *How low does ethical leadership flow? Test of a trickle-down model. Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 108: 1–13.
- McKnight et al., 2002. *The Impact of Initial Consumer Trust on Intention to Transact with a Website: A Trusting Building Model*. *Jurnal sistem strategi informasi* 11
- Moorman, Christine, Rohit Deshpande, dan Gerald Zaltman. 1993. “*Factors Affecting Trust in Market Research Relationships*”. *Journal of Marketing*. Vol 57. pp 81-101.
- Novia, Hanna Ester.(2017). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Expedisi Di Pekanbaru (Studi PT. JNE Pekanbaru)”. *Riau University Jom FISIP* Volume 4.
- Pramana, i G. Y., & Rastini, N. M. (2016). Nasabah dan loyalitas nasabah bank mandiri cabang veteran denpasar bali . *E-Jurnal Manajemen UNUD*, 5(1), 706–733
- Ratnasari Tri Ririn, Mastuti H Aksa. 2011 . *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit: Ghalia Indonesia
- Rofiq. 2007. *Manajemen Pemasaran (Edisi Pertama)*. Bandung. CV. Linda Karya
- Santoso, Singgih.. 2001. *SPSS Versi 11,5 Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Saputro, Hufron, dkk. (2017). “Pengaruh Kepuasan Nasabah, Kepercayaan nasabah Nasabah dan Switching Barriers terhadap Loyalitas Nasabah”. *Fakultas Ekonomi Unisma*.
- Saputro. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah PT.Bank Niaga.Tbk Kantor Cabang Kalimantan Bekasi*. Volume Keempat, No. 2. September 2010.
- Sari. (2018). “Service Quality, Company Image, Trust and Its Influence On Customers’ Satisfaction and Loyalty at Bank Syariah Mandiri (Bsm) Meulaboh Branch Office”. *Ar-Raniry State Islamic University*, Volume 6, Nomer 2. (hlm.235-252).

- Suarmanayasa, Suwendra, dkk.(2014). “Analisis Faktor Dominan yang Mempengaruhi Pemberian Kredit Oleh LPD di Kabupaten Bangli” *Universitas Pendidikan Ganesha* Vol. 3, No. 1
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi*. Yogyakarta: ANDI
- Sugiono. 1999. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Edisi Kedua. Bandung: CV Alfa Beta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tidichumrernporn, T., Jansasak, S., Mujtaba, B.G., Khunsongkiet, P., Duangjai, N. dan Bhavvanantechasuon, N.(2010). “*Measuring the Satisfaction of Domestic and International Tourists toward Lanna Cultural Tourism Products: A Study of Progress in Chiang Mai Walking Street Activities*”. *Business Studies Quarterly*, Volume 1, Nomer 3 (hlm 31-52).
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Dimensi dan Prinsip Kualitas Layanan*. Yogyakarta. Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono. 2001. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: BPFE
- Widhiada. 2019. *Lembaga Perkreditan Desa di Kalibukbuk*. Singaraja, Bali. Ketua LPD Kalibukbuk
- Wijayanti. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Kredit dan Kelompok (Studi kasus pada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar*. Volume Ketujuh, No. 2. September 2010.
- Wirawan. 2019. *Lembaga Perkreditan Desa di Anturan*. Singaraja, Bali. Ketua LPD Anturan
- Yuniarta, Barokah, dkk.(2019). “Pengaruh Kepercayaan nasabah dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Jasa Pengiriman Paket pada PT. JNE Express Cabang Jember dengan Kepuasan Sangat Variable Intervening”. *Universitas Jember*, Volume 6, Nomer 1 (hlm.152-158).