

## DAFTAR RUJUKAN

- Dibyantoro, dkk. 2012. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Tabungan BTN Batara. Studi Kasus: PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Palembang”. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi*, Volume 2, Nomor 3 (hlm. 247-259).
- Durianto, dkk. 2004. *Strategi Menaklukan Pasar melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek (Cetakan Tiga)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2005. *Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Semarang : B.P. Universitas Diponegoro Semarang.
- Harun, Haidir. 2006. *Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Produk Telkom Flexi. (Studi Kasus PT. Telekomunikasi Indonesia Kota Semarang)*. Tesis (tidak diterbitkan). Magister Manajemen Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro.
- Hidayat, Rachmad. 2009. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri”. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Volume 11, Nomor 1 (hlm. 59-72).
- Hoyt, dkk. 2015. “The Impact of Cause Related Marketing on Customer Loyalty: A Case Study on Cause Fit and Switching Barriers for Retail Banks”. *International Journal of Business, Marketing, and Decision Science*, Volume 8, Nomor 1 (hlm. 1-21).
- Ishak, Asmai dan Zhafiri Luthfi. 2011. “Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas: Studi Tentang Peran Mediasi Switching Costs”. *Jurnal Siasat Bisnis*, Volume 1, Nomor 2 (hlm. 55-66).
- Iskandar, Dibyo. 2012. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Nasabah pada Bank Perkreditan Rakyat Bkk Boyolali Kota)”. *E-Jurnal STIE AUB Surakarta*.
- Iskandar, Priasmoro dan Tri Indra Wijaksana. 2015. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada Pengguna Jasa Transportasi Pt. Tara Megah Muliatama (Taksi Gemah Ripah) di Kota Bandung”. *E-Proceeding of Management*, Volume 2, Nomor 3 (hlm. 26-38).
- Kertajaya, Hermawan. 2003. *Mark Plus on Strategy*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Kotler, P., and K. L. Keller. 2012. *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi kesebelas*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kurniasari, Tri Widya. 2007. “Lembaga Perkreditan Desa (LPD) dalam Perspektif Hukum : Sebuah Lembaga Keuangan Adat Hindu Penggerak Usaha Sektor Informal di Bali”. *Jurnal Masyarakat dan Budaya*, Volume 9, Nomor 1 (hlm. 53-78).
- Kusyana, Dewa Nyoman Benni dan Komang Ary Pratiwi. 2019. “Skala Pengukuran Kualitas Layanan: Sebuah Kajian Literatur”. *Jurnal Widya Manajemen*, Volume 15, Nomor 1 (hlm. 21-39).
- Larasati, dkk. 2013. “Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan Coffee Toffee Jatim Expo di Surabaya”. *Jurnal Gema Aktualita*, Volume 2, Nomor 2, (hlm. 7-17).
- Lee, Hyung Seok. 2013. “Major Moderators Influencing the Relationships of Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty”. *Asian Social Science*, Volume 9, Nomor 2 (hlm. 1-11).
- LPD Desa Adat Ularan Tahun 2020.
- Marknesis, Tim. 2009. *Pemasaran : Strategi, Taktik & Kasus. Edisi Pertama*. Bogor: Jelajah Nusa.
- Medhika, Nyoman Gede Aditya Jay. 2018. “Peran Keunggulan Bersaing dalam Memediasi Orientasi Pasar dan Orientasi Kewirausahaan dengan Kinerja UKM”. *Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, Volume 1, Nomor 2 (hlm. 1-18).
- Minh, Ngo Vu dan Nguyen Huan Huu. 2016. “The Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: An Investigation in Vietnamese Retail Banking Sector”. *Journal of Competitiveness*, Edisi Khusus (hlm. 103-116).
- Nazir, Moh. 2014. *Metode Penelitian. Cetakan ke-9*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Octavia, Ria. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Index Pada PT. Bank Index Kantor Cabang Lampung*. Tesis (tidak diterbitkan). Program Pascasarjana Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung Bandar Lampung.
- Oktavia, Dian Cempaka. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Nilai terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Mediasi (Studi Kasus PO. Bus Safari Dharma Raya*

*Temanggung*). Skripsi (tidak diterbitkan). Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

Parasuraman, dkk. 1988. “Serqual A. Multiple item for Measuring Customer Perception of Service Quality”. *Journal of Retailing*, Volume 64, Nomor 1 (hlm. 12-40).

Pemerintah Kabupaten Buleleng Tahun 2019.

Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Bali Nomor 3 Tahun 2017.

Permana, I Made Aditya Jaya dan I Ketut Nurcahya. 2014. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada LPD Desa Adat Kedonganan”. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Volume 3, Nomor 7 (hlm. 1830-1849).

Pritandhari, Meyta. 2015. “Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan dan Dampaknya terhadap Keunggulan Bersaing (Studi pada BMT Amanah Ummah Sukoharjo)”. *Jurnal Promosi Jurnal Pendidikan Ekonomi UM Metro*, Volume 3, Nomor 1 (hlm. 50-60).

Purnomo, Eko dan Retno Widowati. 2019. “Pengaruh Persepsi Nasabah BRI pada Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah BRI Kanca Wonosari”. *Jurnal Bisnis Teori dan Implementasi*, Volume 10, Nomor 1 (hlm. 52-64).

Putri, Desak Ayu Made Marcellina Dewi Giri Putri dan I Gst. A. Kt. Gd. Suasana. 2017. “Peran Kepuasan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah”. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Volume 6, Nomor 11, (hlm. 6271-6297).

Robinson, S. 1999. “Measuring Service Quality: Current Thinking and Future Requirements”. *Marketing Intelligence Planning*, Volume 17, Nomor 1 (hlm. 21-32).

Sabir, dkk. 2014. “Factors Affecting Customer Satisfaction in Banking Sector of Pakistan”. *International Review of Management and Business Research*, Volume 3, Nomor 2 (hlm. 1014-1025).

Sarker, Md. Abdus Salam dan NRM. 2013. “Influence of Service Quality on Customer Satisfaction in Retail Banking: A Study on Some Private Commercial Banks in Bangladesh”. *Journal Green University Review*, Volume 4, Nomor 1-2, (hlm. 68-77).

Sefesiyani, Atika, dkk. 2015. “Pengaruh Relationship Marketing (Pemasaran Relasional) terhadap Kepuasan Nasabah serta Dampaknya pada Loyalitas Nasabah”. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Volume 28, Nomor 2, (hlm. 1-8).

- Sekaran, Uma dan Roger Bougie. 2017. *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Sembiring, dkk. 2013. Peranan LPD Desa Pakraman Sesetan terhadap Masyarakat Desa Sesetan. *E-Jurnal Agribisnis dan Agrowisata*, Volume 2, Nomor 3 (hlm. 138-145).
- Selnes, F. 1993. "An Examination of the Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty". *European Journal of Marketing*. Volume 27, Nomor 9 (hlm. 19-35).
- Somantri, Ating dan Sambas Ali Muhidin. 2006. "Objek dan Metode Penelitian". Tersedia pada [elib.unikom.ac.id](http://elib.unikom.ac.id). Diakses 1 September 2020.
- Sriwidodo, Untung dan Rully Tri Idriastuti. 2010. "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Nasabah". *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, Volume 10, Nomor 2.
- Sugiyono, Prof, Dr. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, U. 2003. *Perilaku Konsumen - Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suwandi, Sarwiji. 2012. *Penelitian Tindakan Kelas (PTK) dan Penulisan Karya Ilmiah*. Surakarta: Yuma Pustaka.
- Tahuman, Zainuddin. 2016. "Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan serta Dampaknya terhadap Keunggulan Bersaing". *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, Volume 4, Nomor 3 (hlm. 445-460).
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta : Andi Offset.
- Trisnayani, I Dewa Ayu Mas Dewi dan Putu Yudi Setiawan. 2014. "Peran Kepuasan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah". *E-Jurnal Manajemen Unud*, Volume 3, Nomor 10 (hlm. 2903-2922).
- Widadi, Rima Hayu Sri dan Farid Wadji. 2015. "Faktor-Faktor yang Berpengaruh pada Loyalitas Pelanggan Klinik Saraf Rumah Sakit Jiwa Daerah Dr R.M. Soedjarwadi". *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, Volume 17, Nomor 1 (hlm. 28-37).



- Widianata, I Kadek Bina Putra. 2014. "Pengaruh Kepercayaan Masyarakat dan Kompetensi Sumber Daya Pengelola terhadap Kinerja Laba dengan Penyaluran Kredit sebagai Variabel Mediasi di Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Kabupaten Gianyar". Tersedia pada [sinta.unud.ac.id](http://sinta.unud.ac.id). Diakses 1 September 2020.
- Wijaya, Ida Bagus Surya dan Kastawan Mandala. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Persepsi Nilai Nasabah yang Dimediasi oleh Persepsi Risiko". *E-Jurnal Manajemen Unud*, Volume 7, Nomor 5 (hlm. 2652-2679).
- Wijayanti, Ari. *Strategi Meningkatkan Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Produk Kartu Seluler Prabayar Mentari Indosat Wilayah Semarang)*. Tesis (tidak diterbitkan). Magister Manajemen Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro.
- Yanti, dkk. 2015. "Pengaruh Dana Pihak Ketiga, Kecukupan Modal, Resiko Kredit dan Likuiditas terhadap Profitabilitas LPD Kabupaten Badung". *E-jurnal Manajemen Unud*, Volume 4, Nomor 12 (hlm. 4362- 4391).
- Yaqin, Ainul dan Aniek Maschudah Ilfitriah. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna *E-Banking* di Surabaya". *Journal of Business and Banking*, Volume 4, Nomor 2 (hlm. 245-260).
- Yudiatmaja, Fridayana. 2017. *Analisis Jalur: Perhitungan Manual dan Aplikasi Komputer Statistik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Yusnaini. 2010. "Pengaruh Kualitas Pelayanan *Internet Banking* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada Bank Swasta". *Jurnal Dinamika Akuntansi*, Volume 2, Nomor 1 (hlm. 1-9).
- Zakiy, Muhammad dan Evrita Putri Azzahroh. 2017. "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Volume 3, Nomor 1 (hlm. 3953-3959).