

DAFTAR PUSTAKA

- Agistis, I Made Meta dan Nurcaya, I Nyoman. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen*, Vol. 8, No. 1, 2019:7219–7252 ISSN: 2302-8912
- Alma, Buchari. 2016. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Haryeni, Yofina Mulyati, Eka Febriantz Laoli. 2017. Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Tabungan Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Khatib Sulaiman. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Dharma Andalas* Volume 19 No 2, Juli 2017 P- ISSN 1693 - 3273.
- Hendri, Dini Pratiwi, Hariyani. 2016. Analisis Pengaruh Nilai-Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada PT Bangka Pos (Group) Pangkalpinang). *Jurnal Ilmiah Progresif Manajemen Bisnis (JPMB)*, Volume 10, Nomor 1, Februari 2016 ISSN 2354-5682.
- Hidayat, Deddy Rakhmad dan Firdaus, Muhammad Riza. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan, Citra Perusahaan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan : (Studi Pada Pelanggan Telkom Speedy di Palangka Raya). *Jurnal Wawasan Manajemen*, Vol. 2, Nomor 3, Oktober 2014.
- Hurriyati, Ratih. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Cetakan Keempat*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Ismail, Riswandhi. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah Sebagai Prediktor Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, Volume 10, Nomor 2, September 2014, 179-196.
- Kadir, Abdul, Muhammad Basri, Rodi. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Nilai, Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan Rumah Tangga Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Kendari. *Journal Publicuho*, Vol.1 No.1 April 2018 pp.28-37. ISSN: 2685-0729.
- Kotler, Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran. Edisi Tiga Belas. Jilid pertama*. Jakarta: Erlangga.

- Kurniawan, Iskawanto dan Shihab, Muchsin S. 2015. Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Hubungan Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya* Vol.13 No.2 Juni 2015.
- Lapasiang, Denis, Silcyljeova Moniharapon, Sjendry Loindong. 2017. Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Karombasan Manado. *Jurnal EMBA*, Vol.5 No.3 September 2017, Hal.3068-3077. ISSN 2303-1174.
- Nursiana, Adinoto. 2015. Pengaruh Internet Banking, Kualitas Layanan, Reputasi Produk, Lokasi, Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Intermediasi Kepuasan Nasabah. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, Vol.19, No.3 September 2015, hlm. 450–462.
- Petege, Agustinus, Frederik G.Worang, Imelda W.J.Ogi. 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Tabungan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Sulut Go Cabang Utama Manado. *Jurnal EMBA*, Vol.6 No.2 April 2018, Hal. 1038 - 1047. ISSN 2303-1174.
- Pramana, I Gede Yogi dan Rastini, Ni Made. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 5, No.1, 2016: 706-733 ISSN: 2302-8912.
- Priansa, Donni Juni. 2017. Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial. Bandung: Pustaka Setia.
- Puspitasari, Fitriana, Marjam Desma Rahadhini, Sumarno Dwi Saputra. 2017. Pengaruh Pemasaran Relasional dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, Vol. 17 No. 3 September 2017: 498 – 507498.
- Putri, Dea Gustiani Dwi dan Santoso, Suryono Budi. 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Jasa, Nilai yang Dirasakan, Citra Merek Melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada PT. Pos Indonesia (Persero)). *Diponegoro Journal Of Management*, Volume 7, Nomor 1, Tahun 2018, Halaman 1-13. ISSN (Online): 2337-3729.
- Rahayu, Basuki Sri dan Saryanti, Endang. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Hubungan Pelanggan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah. *ADVANCE* edisi Pebruari 2014 vol 1. No. 2. ISSN : 2337 -5221.
- Razak, Abdul, Jusbair Baheri , Muhammad Irsyad Ramadhan. 2018. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Negara

Indonesia (BNI) Cabang Kendari. *Journal of Economic and Business* Vol. 1 (2), July 2018, pp. 10 – 20 ISSN 2599-2007.

Ridwan, Hariyanto, Pusporini, Samin. 2018. Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Bank BNI. *Prosiding Seminar Nasional dan Call For Paper 2018* Hal. 140-146. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.

Rinaldy, Indah Mayasary, Permana Honeyta Lubis, Sorayanti Utami. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking BNI di Banda Aceh dengan Kepercayaan Nasabah, Kepuasan Nasabah, Komitmen Nasabah, dan Nilai Nasabah Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Perspektif Manajemen dan Perbankan* Vol. 8, No. 3, November 2017: 19-48.

Rosidi, E. 2016. Pengaruh Atribut Supermarket, Harga, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen Alfamart di Kecamatan Sukodono Sidoarjo. *Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Maarif Hasyim Latif*, 1(3), hal.1-8.

Sari, Devi Cornelia dan Marlien. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Nasabah Tabungan Bank BNI Syariah Cabang Semarang). *Prosiding SENDI_U 2019*. ISBN: 978-979-3649-99-3.

Sari, A.A.A.R.P. dan Nurcaya, I Nyoman. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BPD Bali Capem Unud. *E-Jurnal Manajemen Unud*. Vol.3, No.10, hal. 2960-2972.

Somad, Rismi dan Priansa, Donni Juni. 2014. *Manajemen Komunikasi, Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2016. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.

Suhari, Y. dan Redjeki, R.S.A. 2012. Perilaku Konsumen Online (Pengaruh Nilai, Kepuasan, dan Inersia Terhadap Loyalitas). *Jurnal Teknologi Informasi Dinamik*, 17(1), hal.46-58.

Sujarweni, V. Wiratna. 2018. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Pustaka Baru Press:Yogyakarta.

Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan – Teori Dan Aplikasi Dengan Spss*. Andi Offset. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta:CV Andi Offset

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2012. *Pemasaran Strategik Edisi 2*. Yogyakarta : Andi Offset.

Victor, Christian, Rotinsulu Jopie Jorie, Jacky S.B. Sumarauw. 2015. Pengaruh Customer Relationship Management dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen PT. Bank BCA Tbk. di Manado. *Jurnal EMBA Vol.3 No.2 Juni 2015*, Hal. 671-683, ISSN 2303-1174.

www.bri.co.id

