

DAFTAR PUSTAKA

- Aziz Nazarudin, Yosep Eka Putra. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi “KBP” Padang.
- Dimiyati Mohamad, dan N. Ari Subagio. 2016. *Impact of Service Quality, Price, dan Brand on Loyalty With the Mediation of Customer Satisfaction on Pos Ekspres In East Java. mediterranean Journal of Social Sciences* Vol. 7(4).
- Ghozali imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS Update PLS Regresi. Semarang: Badan Peneliti Undip.
- Hidayat Dahlan, dkk. 2019. Strategi Bank Dalam Mencapai Loyalitas Nasabah Melalui Pengaruh Citra, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah (Study Pad Bank BRI Cabang Purwokerto). *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi (JEBA)* Volume 21 Nomor 03.
- Isnainiyah Mei, dkk. 2019. Analisis Dampak Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Sebagai Moderating Variabel Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Bri Kantor Kas Unisma. *E-Jurnal Riset Manajemenprodi Manajemen Fakultas Ekonomi Unisma*.
- Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas Jilid 1. Jakarta. *Penerbit Erlangga*
- Margono, dkk. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi (Pelanggan Toko Grosir Mursid). *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* Vol. 16 No. 1.
- Minh Ngo Vu, Nguyen Huan Huu. 2016. The Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: An Investigation in Vietnamese Retail Banking Sector. *Journal of Competitiveness* Vol. 8, Issue 2, pp. 103 - 116
- Nurfina Onnie, dkk. 2016. Analisi Pengaruh *E-Commerce Strategy, Service Performance* Terhadap Loyalitas Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan

Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Garuda Online Shop Airlines).
Journal of Management. Vol.2 No.2.

Priansa Donni Juni. 2017. Perilaku Konsumen Dalam Persaingan bisnis kontemporer. Bandung: Alfabeta.

Putra Helmi Ruspiantono, Anik Lestari Andjarwati. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemulihan Layanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Nasabah Bank Mandiri Di Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen* Volume 7 Nomor 1 – Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya.

Setiawan Nashrullah, dkk. 2016. Analisis Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Kualitas Layanan *E-Commerce* Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Statistik (Studi Kasus Di Website *E-Commerce* Lazada). *Seminar Nasional IENACO* ISSN: 2337 – 4349.

Sofi Nurus, dkk. 2017. Pengaruh *E-Commerce Strategy*, *Service Performance* Dan Kepuasan Sebagai *Moderating Variable* Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Bri Unisma Malang. *E-Jurnal Riset Manajemenprodi Manajemen Fakultas Ekonomi Unisma*.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2017. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung Alfabeta.

Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan: Teori & Aplikasi dengan SPSS*. ANDY Yogyakarta.

Susanti Febsri., dan Winda Ekazaputri. 2018. *Service Performance* Dan Kepuasan Sebagai *Moderating Variabel* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt Bpr Labuh Gunung Payakumbuh. *Jurnal Benefita* 3(3).

Syaifudin Fifit Nurta, Rois Arifin. 2019. Analisis Dampak *Service Performance* Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Di Resto Ayam Goreng Nelongso Cabang Bendungan Sutami Malang). *E-Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Unisma*.

Tjiptono Fandy dan Candra Gregorius. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*. Edisi 4. Yogyakarta: Andi Offset.

Wardhana Annisa Aqsha, dkk. 2017. Analisis Kinerja Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen* Volume 9 (1).

Sumber web:

[http://annualreport.id/perusahaan/PT%20BANK%20RAKYAT%20INDONESIA%20\(PERSERO\),%20Tbk](http://annualreport.id/perusahaan/PT%20BANK%20RAKYAT%20INDONESIA%20(PERSERO),%20Tbk)

[Nisaputra Rezkiana. 2019. Ini Dia Bank-Bank Dengan Nasabah Paling Loyal. http://infobanknews.com/ini-dia-bank-bank-dengan-nasabah-paling-loyal/.](http://infobanknews.com/ini-dia-bank-bank-dengan-nasabah-paling-loyal/)

[Satria Ase. 2016. Materi pelayanan publik: Indikator kualitas pelayanan publik menurut para ahli. https://www.materibelajar.id/2016/02/materi-pelayanan-publik-indikator.html?m=1. \(02 Februari 2016\).](https://www.materibelajar.id/2016/02/materi-pelayanan-publik-indikator.html?m=1)

