

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Shinta. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Malang: Universitas Brawijaya Press (UB Press).
- Ali, Hasan. 2013. *Marketing*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Almassawa, Syafieq Fahlevi. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Implikasi Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan." *KREATIF: Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang* 6. 3. 69-84.
- Andromeda, Kevin. 2015. "Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, dan Keragaman Produk Pakaian via Online terhadap Keputusan Pembelian secara Online (Studi kasus pada mahasiswa belanja online pada FEB Universitas Muhammadiyah Surakarta)". *Program Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Ariastuti N.G.A.A dan Made Antara. 2015. *Faktor – Faktor yang Menentukan Loyalitas Pelanggan terhadap Merek Teh Botol Sosro di Kota Denpasar*. Thesis Pemasaran.
- Aribowo, D. P., & Nugroho, M. A. 2013. "Pengaruh Trust dan Perceived of Risk Terhadap Niat Untuk Bertransaksi Menggunakan E-Commerce". *Jurnal Nominal* 1(3). 1–18.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bahar, Taslim, Kusbiantoro, Tamim dan Frazilla. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Penggunaan Moda Angkutan Umum Informal*. Simposium XII FSTPT. Universitas Kristen Petra.
- Bitner, M. J., & Gremler, D. D. 2013. *Service Marketing*. Sixth Edition. America: Mc Graw Hill.
- Dalton. 2012. *Community Psychology Linking Individuals and Communities*. 3rd Edition. 184-185. Wardsworth Cengage Learning.
- Daryanto. 2011. *Manajemen Pemasaran: Sari Kuliah*. Bandung: Satu Nusa.
- Dewi, R. K., Yasa, N. N. K., & Sukaatmadja, P. G. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT BPR Hoki di Kabupaten Tabanan". *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 3(5). 257-275.

- Dewi, Ratih Kusuma, Ni Nyoman Kerti Yasa, and Putu Gde Sukaatmadja. 2014. "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pt bpr hoki di kabupaten tabanan." *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 3.5. 257-275.
- Durianto, Darmadi. 2010. *Strategi Menaklukan Pasar melalui Riset, Ekuitas dan Perilaku*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Fahmi, Annas Syams Rizal, and Faridl Noor Hilal. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta." *El-Barka: Journal of Islamic Economics and Business* 2.1. 136-161.
- Fahmi, Annas Syams Rizal, and Faridl Noor Hilal. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta." *El-Barka: Journal of Islamic Economics and Business* 2.1. 136-161.
- Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Firdayanti, R. 2012. "Persepsi Risiko Melakukan E-commerce dengan Kepercayaan Konsumen dalam Membeli Produk Fashion Online". *Journal of Social and Industrial Psychology*.
- Garbarino dan Johnson. 2014. The different roles of satisfaction, trust and commitment in consumer relationships. *Journal of Marketing Vol. 63 No.2*. pp. 70-87.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit (BP) Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Edisi Kelima. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gibson, R. S. 2010. *Principles of Nutritional Assessment. Second Edition*. , New York: Oxford University Press Inc.
- Gima Sugijama. 2014. *Metode Riset Bisnis dan Manajemen*. Edisi Keempat. Bandung: Guardaya Intimarta.
- Gong, T., & Yi, Y. (2018). The effect of service quality on customer satisfaction, loyalty, and happiness in five Asian countries. *Psychology & Marketing*, 35(6), 427-442.
- Griffin, Jill. 2013. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Gunawan, Iman. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Pratik*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Gurviez, Patricia, dan M. Korchia. 2003. "Test of a Consumer-Brand Relationship Model Including Trust and Three Consequences". *Makalah Seminar dalam 30 tahun International Research Seminar*.
- Hadari, Nawawi. 2010. *Metodologi Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Hariyanto Ridwan Pusporini, Samin. 2018. Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan, Dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Bank BNI. Prosiding Penelitian Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
- Harumi, Sasha Dwi. 2017. "Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Perusahaan Seiko Laundry Medan." *Analitika* 8.2: 115-128.
- Haryanto, Rudy, and Hotman Panjaitan. 2016. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Nilai Nasabah terhadap Citra Perbankan serta Implikasinya pada Keputusan Nasabah Menabung dengan Karakteristik Nasabah sebagai Variabel Moderating pada Perbankan Syariah di Madura." *JADE17: Jurnal Doktor Ekonomi 1.1*.
- <https://www.btpn.com/id/tentang-kami/btpn-syariah>. (23 Februari 2020).
- Huang, Ping-Lung, Bruce CY Lee, and Ching-Chin Chen. 2019. "The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty in B2B Technology Service Industry." *Total Quality Management & Business Excellence* 30.13-14: 1449-1465.
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabetha.
- Ida Bagus Ngurah Satwika Purwa, I Gusti Agung Ketut Sri Ardani. 2018. "Peran Kepercayaan Nasabah dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah". *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana Vol 7 No 1*. 192 – 220.
- Ignatius Heruwasto dan Ratna Nur Fatimah. 2011. "Customer Relationship (Hubungan Konsumen) Memengaruhi Loyalitas Pelanggan IM3, THREE, ESIA dan FLEXI". *Jurnal Manajemen Usahawan Indonesia, Vol 41 No. 1*. Januari-Februari 2011. ISSN: 0302-9859.
- Ind Tigana Prasetyo dan Handoko Djoyo. 2012. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Mandiri Semarang". *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis. Vol. 1 No. 1*.
- Indriyani, Eka Candra. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Supermarket Superindo Adisucipto*. Diss. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.

- Kertajaya, Hermawan. 2013. *Marketing Klasik Indonesia*. Bandung: Mizan.
- Kotler dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- 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* 3.02.
- Lovelock dan Lauren K. Wright. 2010. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Alih Bahasa: Agus Widiantoro, Cetakan Kedua, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2010. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Salemba.
- Millet, John D. 2012. *Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance*. New York: McGraw-Hill.
- Mowen, John dan Michael Minor. 2010. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Erlangga.
- Nembah F. Hartimbul. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Cetakan Kedua. Bandung: Yrama Widya.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Philip Kotler dan Kevin L. Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke 12 Jilid ke 1. New Jersey: Indeks.
- Pramana, I. Gede Yogi, and Ni Made Rastini. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali." *E-Jurnal Manajemen* 5.1.
- Purnamasari, Ynry, and Putu Nina Madiawati. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen yang Berdampak pada Loyalitas Konsumen di Mcdonald's Cabang Cibubur, Jakarta." *Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis* 1.2: 27-36.
- Purwanto, A. H. D. A. 2018. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah yang Menabung pada Bank Sultra." *Jurnal Ilmu Manajemen*, 4(1), 16-26.
- Purwanto, Arlian Halisan dan Arief. 2016. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah yang Menabung pada Bank Sultra." *Jurnal Ilmu Manajemen* 4.1: 16-26.
- Qomariah, Nurul. 2012. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Universitas Muhammadiyah di Jawa Timur)", *Jurnal Unmuh Jember*.

- Ratnasari Tri Ririn, Mastuti H Aksa. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit: Ghalia Indonesia.
- Ria, Oktavia. 2019. Hubungan Ekspresi Epidermal Growth Factor Receptor (EGFR) dengan Derajat Histopatologik dan Invasi Perineural pada Adenokarsinoma Prostat. *E-Journal Universitas Andalas*.
- Riana, Gede. 2008. “Pengaruh Trust in a Brand terhadap Brand Loyalty pada Konsumen Air Minum AQUA di Kota Denpasar”. *Jurnal Manajemen Universitas Udayana Denpasar*. ISSN 1410-4628.
- Safitri. 2014. “Pengaruh Kinerja Keuangan terhadap Harga Saham Perusahaan Retail”. *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*.
- Sanosra, A. 2016. Pemaknaan Dimensi Kualitas Layanan Perbankan Syariah Indonesia (Studi Kasus Nasabah Bank Muamalat Indonesia (BMI) Masyarakat Santri Eks-Karesidenan Besuki Jawa Timur). *In Prosiding Seminar Nasional & Call For Paper*.
- Santoso dan Tjiptono. 2014. *Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Saputra, Andi N. B. 2011. “Pengaruh Brand Image Speedy Telkom terhadap Loyalitas Pelanggan di Kecamatan Banyumanik Semarang”. *Jurnal Undip*. Vol: VI (3).
- Sariyati, Bidah. 2017. “Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah Surakarta dengan Komitmen sebagai Variabel Intervening”. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Jurnal Perbankan Syariah. Institut Agama Islam Negeri Salatiga*.
- Schiffman, L.G., & Kanuk, L.L. 2010. *Consumer Behaviour (10th ed)*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Siagian, H., dan Cahyono, E.. 2014 “Analisis Website Quality, Trust dan Loyalty Pelanggan Online Shop”. *Jurnal Manajemen Pemasaran Vol. 8 No. 2*. pp. 57.
- Solihin, Mahfud., Dwi Ratmono. 2013. *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS. 3.0*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sukmawati, Kartika. 2011. "Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api Eksekutif". *Jurnal Manajemen FE Universitas Gunadharma*.
- Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Cetakan keempat. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suryani, Tatik. 2017. *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global: Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah*. Edisi Pertama. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Suseno, G., & Muthohar, M. 2018. The Effect of Service Quality to Customer Satisfaction and Loyalty in Sharia Bank. In *15th International Symposium on Management (INSYMA 2018)*. Atlantis Press.
- Tamu Rambu Makamuri. 2018. "The Effect of Trust and Service Quality on Loyalty Mediated by Customer Satisfaction at PT. Bank Nusa Tenggara Timur, Waingapu Branch Office, Indonesia". *International Journal of Economics, Commerce and Management United Kingdom Vol. VI Issue 9*. September 2018 <http://ijecm.co.uk/> ISSN 2348 0386.
- Tim BTPN Syariah. 2019. *Sampai Dimana Misi Kita (SDMK)*. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi. 2. Yogyakarta: Andi.
- Trisnawati, Estralita. 2012. *Akuntansi Perpajakan*. Edisi 2 Revisi. Jakarta: Salemba Empat.
- Uma Sekaran. 2012. *Research Methods for Business*. Edisi 4 Buku 1. Jakarta: Salemba.
- Umah, Khoerul. 2018. "Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Bank Xyz." *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan 2.1*.
- Utami, Meliana. 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah di Jakarta Selatan*. Diss. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
- Welim, Yohannes Yahya, and Ahmad Arifin. 2016. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya pada Loyalitas Nasabah." *SENTIA 2016 8.2*.
- Wijayanto, K. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank." *Jurnal Manajemen Daya Saing 17(1)*. 38-45.
- Yaqin, Ainul, and Aniek Maschudah Ilfitriah. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking di Surabaya." *Journal of Business and Banking 4.2*: 245-160.