

## DAFTAR PUSTAKA

- Amir, M. (2019). *INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY OF TOYOTA PARTS IN PT . HADJI KALLA SOPPENG BRANCH*. 15, 128–140.
- Arief, A., & ARDIYANTO, M. D. (2014). *Pengaruh Pengungkapan Corporate Social Responsibility terhadap Manajemen Laba (Studi Kasus Pada Perusahaan Non Keuangan dan Jasa yang Terdaftar di BEI tahun 2010-2012)*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
- Astono, A. D. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Berlian PD. BPR Bank Daerah Pati. *Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Melalui Publikasi Jurnal Ilmiah Dalam Menyikapi Permenristekdikti RI No.20 Tahun 2017*, 20, 254–269.
- Febriyanti, W., & Widiyati, S. (2019). Analisis Kepuasan Nasabah Atas Kualitas Layanan Internet Banking pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Banyumanik Semarang. *Keunis*, 7(1), 91–102. <https://doi.org/10.32497/keunis.v7i1.1538>
- Fikri, S., Wiyani, W., & Suwandar, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik universitas Merdeka Malang). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen UNMER*, 3(1). <https://doi.org/10.26905/jbm.v3i1.80>
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25, Edisi Kesembilan. *Semarang: Penerbit Undip*.
- Hariadji, R. (2018). PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPUASAN NASABAH Roekma. *Jurnal Ilmiah Ekbank, Volume 1 Nomor 2 Desember 2018 Halaman 40, 1*, 40.
- Irawan, R., & Rachma, N. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI KK Unisma Malang. *E – Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Unisma*, 184. [www.fe.unisma.ac.id](http://www.fe.unisma.ac.id)
- Isfahila, A., Fatimah, F., & S, W. E. (2018). Pengaruh Harga, Desain, Serta Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 8(2), 211–227. <https://doi.org/10.32528/jsmbi.v8i2.1790>
- Kasmir, S. E. (2011). MM (2010). *Pengantar Manajemen Keuangan*, 2.
- Kurnia, D. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah, Nilai Bagi Nasabah, dan Reputasi Perusahaan Pada Bank BUMN. *Jurnal Manajemen*, 10(12), 10–13. <https://ejournal.gunadarma.ac.id/index.php/ugjournal/article/view/1502>
- Lumantow, I., Rompas, S., & Onibala, F. (2016). Hubungan Kualitas Tidur Dengan Tekanan Darah Pada Remaja Di Desa Tombasian Atas Kecamatan Kawangkoan Barat. *Jurnal*

*Keperawatan UNSRAT*, 4(1).

- Octavia, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(1), 35–39. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.13.1.35-39>
- Oktaviani Satriyanti, E. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Di Surabaya. *Journal of Business and Banking*, 2(2), 171. <https://doi.org/10.14414/jbb.v2i2.172>
- Razak, I., Nirwanto, N., & Triatmanto, B. (2016). The Impact of Product Quality and Price on Customer Satisfaction with the Mediator of Customer Value. *Journal of Marketing and Consumer Research*, 30(2012), 59–68.
- Ridwan, I., & Rosid, M. Z. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Layanan Pada Koperasi Guru Mmi (Kagumi) Pondok Pesantren Daar El-Qolam Gintung Kecamatan Jayanti Tangerang. *The Asia Pacific Journal of Management Studies*, 5(2), 117–136.
- Rifatul Azizah, R. (2018). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan*.
- Safitri, E., Rahayu, M., & Indrawati, N. K. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Service Center [Studi Pada Pelanggan Samsung Service Center Di Kota Malang. *Ekonomi Bisnis*, 21(1), 90–104.
- Sigit, K. N., & Soliha, E. (2017a). Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 21(1), 157–168. <https://doi.org/10.26905/jkdp.v21i1.1236>
- Sigit, K. N., & Soliha, E. (2017b). KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 21(040), 157–168.
- Sugiyono, P. (2015). Metode penelitian kombinasi (mixed methods). *Bandung: Alfabeta*, 28, 1–12.
- Sugiyono, P. D. (2019). Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&d dan Penelitian Pendidikan). *Metode Penelitian Pendidikan*.
- Tantri, F., & Abdullah, T. (2019). *Manajemen Pemasaran*.