

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhythya, N. (2020). *Kualitas Pelayanan*. 11–40. <https://doi.org/10.31219/osf.io/vcswk>
- ARDIYANTO, R. B. (2013). *Pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah yang dimediasi oleh kepercayaan nasabah pada bank bri syariah surakarta*. 1–17.
- Arif, M. (2020). Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Produk Tabungan Emas Pegadaian. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 8, 472–481.
- Dama, H. (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Mandiri Cabang Gorontalo. *Inovasi*, 7(2), 33–45.
- Dewi, D. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pt Bpr Hoki Di Kabupaten Tabanan. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia Email: Sagita19@Gmail.Com, 03, 257–275*. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/EEB/article/view/8039>
- Fayumi, A., & Tjahjaningsih, E. (2014). PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS ( Studi Pada Klien Asuransi Prudential Pru Vision Kabupaten Pati ). *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1–7.
- fernos, jhon, & Putra, Y. E. (2019). *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Mega Syari'Ah Padang*. 1–24. <https://doi.org/10.31219/osf.io/y2baf>
- Fian, J. Al, & Yuniati, T. (2016). Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya. *Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(6), 1–18.
- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 171–180.
- Guspul, A., & Ahmad, A. (2014). Kualitas Pelayanan, Kepuasan Dan Kepercayaan Nasabah Pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah Di Wonosobo. *Jurnal PPKM III*, 156–170.
- H, M. (2014). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN, KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS (Survei pada Pelanggan yang Menginap di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 15(2), 84813.
- Ishak, A., & Luthfi, Z. (2011). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas: Studi Tentang Peran Mediasi Switching Costs. *Jurnal Siasat Bisnis*, 15(1), 55–66. <https://doi.org/10.20885/jsb.vol15.iss1.art5>
- Ningtyas, F., & Rachmad, B. (2011). Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Penanganan Masalah Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Di Surabaya. *Journal of Business and Banking*, 1(1), 51. <https://doi.org/10.14414/jbb.v1i1.152>
- 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>
- Pongoh, M. E. (2013). Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu As Telkomsel di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 1(4), 1–5.

- Pramana, I., & Rastini, N. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *None*, 5(1), 250738.
- Prasetyo, A. (2011). Manajemn Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian. *Management Analysis Journal*, 1(4).
- Raditya Sukmana, D., & Ririn Tri Ratnasari, D. (2015). Analisis Perbedaan Pengaruh Kepuasan terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Pasien. *Telaah Bisnis*, 16(1), 1–15.
- Razak, A., Baheri, J., & Ramadhan, M. I. (2018). *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Negara Indonesia ( BNI ) Cabang Kendari*. 1(79), 10–20.
- Ringle, C. M., Wende, S., & Becker, J.-M. (2015). *SmartPLS*. Bönningstedt: SmartPLS.
- Rofiq, A. (2007). Pengaruh Dimensi Kepercayaan (Trust) Terhadap Partisipasi Pelanggan E-Commerce (Studi Pada Pelanggan E-Commerce Di Indonesia). *Universitas Brawijaya*, 157.
- Santosa, P. I. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif Pengembangan Hipotesis dan Pengujiannya menggunakan SmartPLS. In *Yogyakarta: ANDI*.
- Setiawan. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Journal Of Management*, 2(2), 1–17.
- Soegoto, A. (2013). Persepsi Nilai Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 1271–1283. <https://doi.org/10.35794/emba.v1i3.2548>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta CV.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta CV.
- Tho'in, M. (2011). Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Tekun Karanggede Boyolali. *Muqtasid: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 2(1), 73. <https://doi.org/10.18326/muqtasid.v2i1.73-89>
- Tumbel, A. (2016). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank BTPN Mitra Usaha Rakyat Cabang Amurang Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum, Vol.3, No(1)*, 64–79.
- Ulfah, N. N., Rahman, T., & Arifim, K. (2020). *Pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah bpr muara uya*. 3(2), 477–490.
- Wahab, W. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah industri perbankan syariah di kota pekanbaru. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2(1), 51–66.
- Yulianti, F. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Pada Bank Panin Tbk Kcp a. Yani Banjarmasin. *JURNAL ILMIAH BISNIS Dan KEUANGAN*, 3(2), 87–100. <http://journal.stiei-kayutangi-bjm.ac.id/index.php/jibk/article/view/123>