

## DAFTAR PUSTAKA

- Anshori, M. (2019). Lembaga Keuangan Bank: Konsep, Fungsi dan Perkembangannya di Indonesia.
- Andansari, T. (2018). *Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Inovasi Produk Terhadap Daya Saing Bank BNI Syariah di Kota Tangerang Selatan* (Bachelor's thesis, Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Arfifahani, D. (2018). Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *J. Ekobis Dewantara*, 1(3), 42-47.
- Arif, M. (2018). Pengaruh Nilai dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas.
- Al Rasyid, H. (2017). Pengaruh kualitas layanan dan pemanfaatan teknologi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Go-jek. *Jurnal Ecodemica Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 1(2), 210-223.
- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D (2019). Uji validitas dan reliabilitas tingkat partisipasi politik masyarakat kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1), 179-188.
- Dirgantara, W. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pengunjung Museum Kartini Jepara. *Manajemen Analysis Journal*, 2(1).
- Febriana, N. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *IAIN Tulungagung Research Collections*, 3(1), 145-168.
- Hasan, S. (2014). Analisis nilai pelanggan terhadap kepuasan dan loyalitas (Studi Kasus Pada BMT Cengkareng). *Caraka Tani: Jurnal Pertanian Berkelanjutan*, 29(1), 1-16.

- Handayani, S. B., & Taufiq, M. (2017). Analisis Keputusan Konsumen Warung Angkringan yang Dipengaruhi Lokasi, Fasilitas & Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pada Warga Kos di Kota Semarang). *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*, 24(43).
- Jeany, J. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BPR Artha Prima Perkasa*. (Doctoral dissertation, Prodi Manajemen).
- Musanto, T. (2004). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 6(2). 123-136.
- Mardiatmoko, G. (2020). Pentingnya uji asumsi klasik pada analisis linear regresi berganda (Studi kasus penyusunan persamaan allometrik kenari muda [*canarium indicium* L.]). *BAREKENG: Jurnal Matematika dan Terapan*, 14(3), 333-342.
- Marlius, D., & Putriani, I. (2020). Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan Dilihat Dari Kualitas Layanan Customer Service. *Jurnal Pundi*, 3(2), 111-122.
- Ningsih, D. (2013). Analisis pengaruh pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan Convenience Store 7- eleven UIN Ciputat.
- Prakosa, A. (2019). Bank Perkreditan Rakyat, Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen*, 9(1), 300058.
- Palilati, A. (2007). Pengaruh nilai pelanggan kepuasan terhadap loyalitas nasabah tabungan perbankan di Sulawesi Selatan. *Jurnal manajemen dan kewirausahaan*, 9(1), 73-81.
- Syah, T. Y. R., & Yanuar, T. (2013). *Perbedaan Pengaruh Citra Merek dan Reputasi Perusahaan terhadap kualitas produk, nilai pelanggan dan loyalitas pelanggan di Pasar Bisnis*. Esa Unggul University.

- Sastrawinata, H. (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama Palembang. *SOSIALITA*, 1(1).
- Siti, NF. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Speedy di Suyrabaya. *Jurnal Ilmu Ekonomi Pembangunan*, 5(1), 96-109.
- Sari, A. N. (2016). Analisis Jalur faktor-faktor yang Mempengaruhi Angka Kematian Ibu di Jawa Timur. *JMPM: jurnal Matematika dan Pendidikan Matematika*, 1(2), 119-132.
- Sebayang, S.K., & Situmorong, S.H. (2019). Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Kedai Kopi Online di Kota Medan. *INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, 2(2), 220-235.
- Woro, M., & Naili, F. (2013). Mempengaruhi Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Efisiensi Bus Pelanggan (Studi po efisiensi utama Yogyakarta-cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1).
- Wijanarko, K. S. (2014). Pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan serta dampaknya terhadap loyalitas menggunakan smartphone Samsung galaxy series di kota palu. *Katalogis*, 2(17).
- Yusup, F. (2018). Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1).