

DAFTAR PUSTAKA

- Agustinus Numberi (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Papua Kantor Cabang Pembantu ABEPURA. *Jurnal Manajemen* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Cenderawasih.
- Ahmad Rifai (2016). Peran Customer Perceived Value pada kepuasan pelanggan tiket online. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Universitas Udayana
- Altje Tumbel (2016). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank BTPN Mitra Usaha Rakyat Cabang Amurang Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKom* Universitas Sam Ratulangi Manado
- Anggraeni, Lutfiyana Riantika. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Mlarak Cabang Ponorogo. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa* Vol 2, No 2
- Ari Dwi Astono (2017). Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Berlian PD. BPR Bank Daerah Pati. *Jurnal Manajemen STIE AKA Semarang*.
- Atmojo, Agung Purwo. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Dan Atribut Produk Islam Terhadap *Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada BNI Syariah Cabang Semarang)*. *Skripsi*. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang
- Bahtiar. Agus. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi Kasus Pada Nasabah Bri Unit Pangandaran Banjar). *Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
- Bayu Prakoso (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Memakai Jasa Percetakan Embong Anyar Di Gresik. *Jurusan Bisnis Indonesia*, Vol. 8 No. 1 April 2017

- Bisriy, Ahiyd Syamsuel (2015). Pengaruh Citra, Kualitas Layanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Empiris Pada Bank Bri Cabang Jepara Unit Pecangaan)". *Journal of Economic and Management* Vol 4, No 1
- Dama, Hais. (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Mandiri Cabang Gorontalo. Gorontalo: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo, INOVASI. Vol 7, No. 2. Juni 2010
- Dewi Maharani Purbasari (2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pembelian Ulang. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen* Lembaga Penelitian Universitas Swadaya Gunung Jati
- Diah Yulisetiari (2015) Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 9, No. 1 Januari 2015
- Dian Wuri Ramadhani (2017). Pengaruh *Perceived Service Quality, Perceived Value, Satisfaction* dan *Image Fisik* Terhadap *Customer Loyalty* (Studi kasus pada konsumen Mirota Kampus Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Universitas PGRI Yogyakarta*.
- Dita Putri Anggraeni (2016) Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis* Universitas Brawijaya Malang
- Dwi Aliyah Apriyani (2017) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis* Universitas Brawijaya Malang
- Fahmi, Ilham. (2014). *Pengantar Perbankan Teori dan Aplikasi*. Bandung: ALFABETA.
- Fahmi, Arifatul. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Industri Perbankan (Studi Pada Pt. Bri Cabang Selatpanjang). *Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau, JOM FISIP* Vol, 2 No. 1 Februari 2015
- Fajria. Eka Safitri Nur, Naili Farida, dan Sari Listyorini (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Gracia Skin Clinic Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* Vol 2, Nomor 3, 138-144

Farida, Naili. (2010). *Pengaruh Ikatan Hubungan, Citra Perusahaan, Nilai Pelanggan, Kualitas dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Pemerintah Di Jawa Tengah*. Semarang: Fakultas Ilmu Sosial dan Politik UNDIP, WACANA Vol, 13 No.2. April 2010

Fergiawan, Danar. (2016). *Pengaruh Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Surakarta*. Skripsi. Surakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Surakarta

Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga

Hamdan Hamdan (2018) Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan My Permata Wisata : Serqual Model. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, Volume 4, No. 02, Juli 2018

Harnoto (2014). Strategi Kepuasan Pelanggan Dalam Mempertahankan Dan Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*. No. 36 / Th.XXI / April 2014

Hasyim dan Rina Anindita. (2015). *Building Purchase Decision toward Private Higher Education through Perceived Value and Institution Image*. *Jurnal of Marketing and Consumer Research* Vol. 7. 2015.

Hendryadi dan Suryani, (2015). *Metode Riset Kuantitatif: Taeori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta: Prenamedia Group.

Hidayat. Rachmad. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan* Vol, 11, No. 1

<https://www.permatabank.com/id-id/perusahaan/tentangpermatabank>. Diakses tanggal 29 Mei 2018.

Januar Efendi Panjaitan (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *Jurnal Manajemen* Vol. 11 No. 2, September 2016

- Jariah, Ainun. (2013). *Analisis Suku Bunga Kredit Dan Kualitas Pelayanan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bpr Di Lumajang*. Lumajang: STIE Widya Gama Lumajang, Jurnal WIGA Vol, 3 No. 2, September 2013.
- Katiandagho , Steven P. Kati, Silvya L. Mandey, dan Sjendry Loi ndong. (2014). *Kuali Tas Pelayanan dan NiLai Pelanggan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Btn Pada Kantor Kas Unsrat*. Manado: Fakultas Ekono mi dan Bisnis Jurusan Manajemen Uni versitas Sam Ratulangi, Jurnal EMBA Vol, 2 No. 1 Maret 2014, Hal. 172-181.
- Ken Sudarti (2012). *Menciptakan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Melalui Citra Dan Service Recovery*. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, Maret 2012, Hal. 93-109
- Korengkeng .Regina Pacis. (2014). *Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bank Sulut Cabang Utama Manado*. Manado: Jurnal Administrasi Publik Vol, 2 No.01
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane . (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi 13*. Jakarta: Indeks.
- Kusumaramdhani, Agus, dan Fatimah. (2015). *Pengaruh Reputasi Merk dan Keadilan Bagi Hasil Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Mudharabah Bank X Syariah KCP Ciledug*. Depok: Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta, Ekonomi Dan Bisnis Vol, 14 No 1 2015 : 87-94.
- Lia Arisyanti Ndun (2019). *Analisis Pengaruh E-Service Quality Dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Layanan Internet INDIHOME*. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*/Volume 03/No.1/Januari -2019 : 78-84.
- Lupiyoadi, Rambat. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Muhamad. (2004). *Teknik Perhitungan Bagi Hasil dan Profit Margin pada Bank Syariah*, Yogyakarta: UII Press

- Muhesin, Farida.A, Umar Nimran, A. Fauzi DH dan M. Syariie Idrus. (2011). *Pengaruh Diskonfirmasi dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan, Kepercayaan, Komitmen, dan Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Asuransi AJB Bumiputera 1912 di Provinsi Sulawesi Tenggara)*. Kendari : Jurnal Aplikasi Manajemen Vol, 9, No 3, 875-889
- Ningtyas.Fitri dan Basuki Rachmad. (2011). *Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Penanganan Masalah Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Di Surabaya*. Surabaya: Journal of Business and Banking Vol,.1, No. 1
- Palilati, Alida. (2007). *Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Sulawesi Selatan*. Sulawesi Selatan: Fakultas Ekonomi Universitas Haluoleo Kendari Sulawesi Selatan, Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan, Vol, 9, No. 1, MARET 2007: 73-81
- Rahayu,Deny Danar, dan Ahi Furwanti Alwie. (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Pekanbaru*. Riau : Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Riau, Jurnal Ekonomi Vol, 18, No.1 Maret 2010
- Rahmayanty, Nina. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Risiko Putra (2015) *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening*. *Jurnal Manajemen Universitas Diponegoro*
- Ronita Uli Sari Sianipar. (2018) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Relation Terhadap Kepuasan Pengunjung Di MAL SKA Pekanbaru*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, JOM FISIP VOL. 5 No. 1-April 2018
- Sadi. (2008). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi Kasus pada BPR BKK Pati Kota)*. *EXCELLENT* Vol, 1 No. 2
- Saputra, Roby Ben dan Alvi Purwanti Alwie. (2015). *Engaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt.Bank Riau Kepri Cabang Siak*. Riau: Fakultas Ekonomi Universitas Riau, Jurnal Tepak Manajemen Bisnis Vol, VII No. 2 Mei

- Sari, A A Ayu Ratih Permata, I Nyoman Nurcaya. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BANK BPD BALI CAPEM UNUD*. Bali: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana Vol 3, No 10
- Satriyanti, Evi Okatviani. (2012). *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muabialat Disurabaya*. Surabaya: STIE Perbanas Surabaya, Journal of Business and Banking Vol, 2, No.2, November 2012, pages 171 – 184
- Sugiarthi, Ni Made, I Made Nuridja, Luh Indrayani. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Bpr Ulatidana Rahayu Di Kecamatan Sukawati Tahun 2012*. Singaraja : Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi Vol 4, No 1
- Sof'an, Mohammad dan Supriyadi. (2016). *Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Produk, Kualitas Jasa Syariah Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Syariah Mandiri Kudus*. Kudus: Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Kudus Jawa Tengah, Jurnal Ekonomi Syariah Vol, 4, Nomor 2, 2016, 254 – 268
- Solechah dan Euis Soliha. (2015). *Pengaruh Citra Dan Kepercayaan Terhadap Nilai Pelanggan Dan Dampaknya Pada Kepuasan Serta Loyalitas Nasabah*. Stikubank: Universitas Stikubank, 4th Economics & Business Research Festival ISBN: 978-979-3775-57-9
- Spillane, James J. (2006). *Managing Quality Customer Service : Pelayanan Yang Berkualitas*, Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma
- Suhastomo. Reza. (2015). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Deposito PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Kudus)*. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang
- Sujarweni, V Wiratna. (2015). *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Bary Press.

- Sukawati, Reny . (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Pd. BPR BKK BOJA Cabang Patebon Kendal)*. Semarang: Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis vol 1 no 1
- Sujarweni, V Wiratna. (2015). *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Bary Press.
- Suprin, Andi , Danes Jaya Negara, dan Meitiana. (2014). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah dan Citra (Studi pada Bank Kalteng cabang utama di Palangka Raya)*. Palangka Raya: Fakultas Ekonomi Unpar , JSM (Jurnal Sains Manajemen) Vol, III, Nomor 2
- Sutanto . Jeanne Ananti. (2008). *Pengaruh Service Quality Dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Apartemen Di Kota Surabaya*. Surabaya: Majalah Ekonomi Vol, XVIII, No. 3
- Sutedja, Wira. *Paduan Layanan Konsumen*. Jakarta: PT Grasindo. Cet 1.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia.
- Trisnowati. Juni. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pt. Bank Perkreditan Rakyat Kartasura Saribumi Cabang Masaran*. Kartasura: smooting vol 8 no 1
- Tulus .BN. Albert. (2013). *Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bpr Pancur Banua Khatulistiwa Sungai Pinyuh*. Universitas Tanjungpura: Jurnal Mahasiswa Manajemen Vol 2, No 1
- Wahyuni.Endang Tri. (2015). *Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah*. Yogyakarta: Akmenika Vol 12, No 2
- Widya Agustin Setyawati. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien*. *Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang*. *Jurnal Ilmu Komunikasi, JOM FISIP*

- Winarti, Ch. Endah. (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan, Iklan, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Bukopin Di Daerah Setiabudi, Jakarta Selatan*. Jakarta: Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, ABFII Perbanas Jakarta, ProBank, Jurnal Ekonomi dan Perbankan Vol 2. No. 2 2016 ISSN 2252 – 7886.
- Windasuri, Heria dkk. (2017). *Excellent Service*. Jakarta: PT Gramedia: Pustaka Utama. Cet 1.
- Wiewiek Indriani. (2018). Pengaruh *Perceived Value* Pada Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang WR Supratman. *Jurnal Riset Akuntansi dan Manajemen, Vol. 8, No. 1, Juni 2018*.
- Yeri Resika. (2019) Customer Service Value dan Customer Trust: Identifikasi Kepuasan dan Loyalitas Konsumen GO-CAR. *Jurnal Manajemen Universitas Sriwijaya*
- Yetika Sari, Pipi dan Mega Usvita. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sikoci (Studi Kasus pada Nasabah Bank Nagara Cabang Ujung gading): STIE Yayasan Pendidikan Pasama, e-Jurnal Apresiasi Ekonomi Vol, No 2, Mei 2013: 103-109*.
- Yulimindra. Irawan. Samsir dan Gatot Wijayanto. (2015). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Inovasi Terhadap Citra Perusahaan Dan Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bank Riau Kepri*. Riau: Fakultas Ekonomi Universitas Riau, Jurnal Tepak Manajemen Bisnis, Vol. VII No. 3 September 2015
- Zakiy. Muhammad dan Evrita Putri Azzahroh. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening*. Yogyakarta: Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Vol. 3, No. 1
- Zulfitri. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mega Syariah Cabang Di Jakarta*. Universitas Mercu Buana : Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurnal Ilmu Ekonomi dan Sosial. Jilid 1, No 2 , November 2012, Hal 202-218.