

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z., Sumarsono, H., & Chamidah, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Slahung Ponorogo. *Journal of Marketing Modern*, 1(1), 43-62.
- Alnaser, F., Ghani, M., Rahi, S., Mansour, M., & Abed, H. (2017). Determinants of Customer Loyalty: The Role Of Service Quality, Customer Satisfaction and Bank Image Of Islamic Banks in Palestine. *Int J Econ Manag Sci*, 6(461), 2.
- Apriyanti, P., Surya, D., & Lutfi, L. (2017). Analisis Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Empirik Nasabah Tabungan Tandamata Bank BJB Cabang Serang). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa*, 1(2).
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49-63.
- Aziz, N., & Putra, Y. E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang.
- BCA. (2021). *Tentang BCA*. Diakses 20 September 2021, dari <https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/korporasi/Sejarah-BCA>.
- Burhanudin, T. (2021). *BCA Beri Penghargaan The Most Loyal Customers kepada Nasabah Commercial dan SME*. Diakses 21 September 2021, dari <https://marketing.co.id/bca-beri-penghargaan-the-most-loyal-customers-kepada-nasabah-commercial-dan-sme/>. Debora, Y. (2017). *Survei Perempuan Lebih Pintar Menabung Ketimbang Laki-Laki*. Diakses 26 Desember 2021, dari <https://tirto.id/survei-perempuan-lebih-pintar-menabung-ketimbang-laki-laki-cpiR>.
- Edar, A. F., Asdar, M., & Munir, A. R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Central Asia KCU Makassar. *Hasanuddin Journal of Applied Business and Entrepreneurship*, 2(4), 52-63.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Fernandes, Y. D., & Marlius, D. (2018). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang.
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- 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.
- Harahap, A. P., & Saraswati, D. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Surabaya: Jakad Media Publishing.
- Husein, A., S. (2015). *Penelitian Bisnis dan Manajemen Menggunakan Partial Least Squares (PLS) dengan smartPLS 3.0*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Ismanto, H., Widiastuti, A., Muharam, H., Pangestuti, I. R. D., & Rofiq, F. (2019). *Perbankan Dan Literasi Keuangan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15. ed). Harlow: Pearson Education.
- Leninkumar, V. (2017). The Relationship Between Customer Satisfaction And Customer Trust On Customer Loyalty. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(4), 450-465.
- Musnaini, Suyoto, Y. T., Handayani, W., Jihadi, M. (2021). *Manajemen Pemasaran*. Solok: Insan Cendekia Mandiri
- Novitasari, C. A., Manggabarani, A. S., & Astuti, M. (2021). Analisis Kepuasan Nasabah Mobile Banking Pada Bank BCA. *Jurnal Teknologi dan Manajemen*, 19(2), 55-66.
- Noor, J. (2015). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana.
- Octavia, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(1), 35-39.

- OJK. (2021). *Statistik Perbankan Indonesia*. Diakses 20 September 2021 dari <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/data-dan-statistik/statistik-perbankan-indonesia/Documents/Pages/Statistik-Perbankan-Indonesia---September-2021/SPI%20September%202021.pdf>.
- Omoregie, O. K., Addae, J. A., Coffie, S., Ampong, G. O. A., & Ofori, K. S. (2018). Factors influencing consumer loyalty: evidence from the Ghanaian retail banking industry. *International Journal of Bank Marketing*.
- Purwoko, B., & Astuti, H., K. (2017). Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Komitmen Relasional Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Surabaya. *Jurnal Economics and Sustainable Development*, 2(2), 1-1.
- Putri, B. R. T. (2017). *Manajemen pemasaran*. Denpasar: Universitas Udayana.
- Putri, N. R., Alam, S., & Sanusi, A. (2019). Pengaruh Banking Service Quality (BSQ) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Sungguminasa. *Hasanuddin Journal of Applied Business and Entrepreneurship*, 2(3), 76-91.
- Putri, R. A. A., Kurniati, R. R., & Krisdianto, D. (2021). Implementasi Integrated Marketing Communication (Imc) Pada Produk Rahn Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Unit Gadang). *JIAGABI (Jurnal Ilmu Administrasi Niaga/Bisnis)*, 10(2), 179-188.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Ramli, R. R. (2021). *Terus Menyusut Transaksi Nasabah di Kantor Cabang BCA Tinggal 0,7 Persen*. Diakses 20 September 2021, dari <https://money.kompas.com/read/2021/09/07/130850226/terus-menyusut-transaksi-nasabah-di-kantor-cabang-bca-tinggal-07-persen>.
- Razak, A., Baheri, J., & Ramadhan, M. I. (2018). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Kendari. *Sigma: Journal of Economic and Business*, 1(2), 10-20.
- Razak, I & Finnora, E (2017). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 5(2).
- Sarjono, H., & Julianita, W. (2013). *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.

- Setyorini, E. E. D. (2018). Pengaruh Kepercayaan, Komitmen Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA Kantor Cabang Sidoarjo. *JAMSWAP*, 3(3), 47-58.
- Shahnaz, K. (2021). *Layanan Bank Belum Semuanya Terganti Digital, BCA Terus Evaluasi Jumlah Cabang*. Diakses 20 September 2021, dari <https://finansial.bisnis.com/read/20210722/90/1420380/layanan-bank-belum-semuanya-terganti-digital-bca-terus-evaluasi-jumlah-cabang>. Shinta, A. (2011). *Manajemen pemasaran*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Siregar, S. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Sitorus, T., & Yustisia, M. (2018). The Influence Of Service Quality And Customer Trust Toward Customer Loyalty: The Role Of Customer Satisfaction. *International Journal for Quality Research*, 12(3).
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi* (FL Sigit). Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sugiarto. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Suheriadi. (2021). *Ini Dia Bank-Bank Peraih Satisfaction Loyalty & Engagement Award 2021*. Diakses 4 Oktober 2021, dari <https://infobanknews.com/ini-dia-bank-bank-peraih-satisfaction-loyalty-engagement-award-2021/>.
- Sunyoto, D. (2014). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.
- Supriatna, Y., Adiyanto, Y., Sunaryo, D. (2019). *Induksi Manajemen Pemasaran*. Surabaya: Penerbit Qiara Media
- Suryadi, D. (2021). *BCA Mengutamakan Pertumbuhan Berkualitas dan Jangka Panjang*. Diakses 21 September 2021, dari <https://swa.co.id/business-champions/companies/swa100/bca-mengutamakan-pertumbuhan-berkualitas-dan-jangka-panjang>.
- Susanto, P. H., & Subagja, I. K. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pondok Gede Plaza. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(1).

- Tabrani, M., Amin, M., & Nizam, A. (2018). Trust, Commitment, Customer Intimacy And Customer Loyalty In Islamic Banking Relationships. *International Journal of Bank Marketing*.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Topbrand-award. (2021). *Top Brand Index Kategori Banking & Finance*. Diakses 20 September 2021, dari <https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/>.
- Triandewo, M. A., & Yustine (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan pada Loyalitas Konsumen. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, 22(1), 13-24.
- Trisusanti, Y. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru). *JOM FISIP*, Vol. 4 No. 2.
- 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*, 3(1), 64-79.
- Usman, H., & Sobari, N. (2013). *Aplikasi Teknik Multivariate untuk Riset Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pres.
- Wicaksono, M. B., Triwardhani, D., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Penggunaan M-Banking Mandiri di Jakarta Selatan. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, 2(1), 1090-1103.