

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M.M. dan Parvez, N. 2009. Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *ABAC Journal*, 29(1), h: 24- 38.
- Basu Swastha, D. d. (2012). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Chandra, F. T. (2016). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*. Yogyakarta: Andi.
- Febriana, N. I. (2016). Analisis kualitas pelayanan bank terhadap kepuasan nasabah pada bank muamalat indonesia kantor cabang pembantu tulungagung. *An-nisbah, Vol. 03, No. 01, Oktober 2016*.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: BP. Universitas. Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program. IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gronroos, C. (2007). *Service management and Marketing 3*. New York: Wiley.
- Hadani, A. L. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Empiris pada PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang). *Jurnal Bisnis STRATEGI Vol. 17 No. 2*.
- Hendarsono, G. d. (2016). Hendarsono, Gerson dan Sugiharto, Sugiono. Pengaruh. Experiental Marketing Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Cafe Buntos. 99 . *Jurnal Manajemen Bisnis*.
- Hutama, F. R. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt Bank Bni Syariah Kantor Cabang Semarang. *Jurnal Sains Ekonomi dan Perbankan Syariah Vol 8 , Nomor 2 , Juli 2018* .
- Indriyo, G. (2012). *Manajemen Pemasaran. edisi kedua, cetakan kedua*. Yogyakarta: BPFEE.
- Japlani, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Cabang Bmt Fajar Metro Pusat. *Jurnal Ilmiah Keuangan dan Perbankan*.
- Jasfa, F. (2012). *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: Sumber Daya Manusia, Inovasi, Dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kaura, V., & Datta, S.K. (2012). Imp 66 service on Satisfaction and Loyalty: Case of Two Public Sector Banks. Vilaksh *IB Journal of Management*, .
- Kotler dan Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketigabelas, Jilid I*. Jakarta: Erlangga.

- Kotler dan Keller. (2016). *Marketing Managemen, 15th Edition*. New Jersey: Prentice-Hall Published.
- Kotler, P. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, P. a. (2012). *Prinsip-prinsipPemasaran Edisi. 13. Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Lee, H. (2000). The determinants of perceived service quality and its relationship with satisfaction. *Journal Of Services Marketing, Vol. 14 NO. 3 2000, pp. 217-231.*.
- Masoom, K. (2014). *The Entrepreneur's Dictionary of Business and Financial Terms*. Singapore: Partridge Publishing.
- Mowen dan Minor. (2013). *Perilaku Konsumen Jilid 1, Edisi. Kelima*. Jakarta: Erlangga.
- Nasution, D. D. (2019). *Porsi bisnis pembiayaan mengandalkan penuh dari penjualan motor dan mobil*. Jakarta: <https://www.republika.co.id/>.
- Oliver, R. (2012). *Satisfaction A Behavioral Perspective On The Consumer*. Singapore: McGraw-Hill Education.
- Olson dan Peter J. Paul. (2014). *Perilaku konsumen dan strategi pemasaran. Edisi. Sembilan. Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Phuong, N. N. (2018). Repurchase Intention: The Effect of Service Quality, System Quality, Information Quality, and Customer Satisfaction as Mediating Role: A PLS Approach of M-Commerce Ride Hailing Service in Vietnam. *Marketing and Branding Research 5*.
- Pratama, A. (2016). *Analisa Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Perceived Value Pada Hotel X Surabaya*. Surabaya.
- Pratiwi, N. P. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah. *E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 5.*.
- Sari, M. R. (2019). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Minat Pembelian Ulang Konsumen Keretaapi Kelas Eksekutif Argo Parahyangan. *Jurnal Ilmu Manajemen Volume 15, No. 1*.
- Schiffman, I.G. dan Kanuk, Leslie L. (2013). *Consumer Behavior. 8th edition*. New Jersey: : Prentice Hall.
- Schiffman, Leon dan Leslie Lazar Kanuk. (2014). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Indeks.
- Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia.
- Tjiptono. (2016). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Tjiptono, F. (2014). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. . Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran, Edisi 4*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2016). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tribun Bisnis. (2019). *Ajang penghargaan Indonesia Multifinance Company of the Year 2019*. Jakarta: tribun.com.
- Utami, M. (2019). Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah. *Conference on Islamic Management, Accounting, and Economics (CIMAE) Proceeding. Vol. 2, 2019, 170-178*.
- Wibisono, D. (2013). *Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.