

DAFTAR PUSTAKA

- Bank Indonesia. 1998. UU No.10 tahun 1998, *Tentang Perubahan Terhadap UU No.7 tahun 1992*, Jakarta.
- Barnes, James G., (2003). *Secrets Of Customer Relationship Management*, ANDI, Yogyakarta.
- Belanger, F., Hiller, S. Janine, & Smith, J. Wanda. (2002). *Trustworthiness in electronic commerce: the role of privacy, security, and site attributes*. *Journal of Strategic Information Systems* 11, 245–270
- Bitner, Mary Jo, Zeithaml, Valarie A, (1996). *Services Marketing*. Edisi1. Boston. MCGraw-Hill.
- Christian Victor, 2015. *Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen PT. Bank Bca Tbk. Di Manado* ISSN 2303-1174
- Conny Sondakh, 2014 *Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)*. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* Vol.3 ,No.1
- Devi Cornelia Sari, 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Nasabah Tabungan Bank Bni Syariah Cabang Semarang)* Prosiding SENDI_U 2019 ISBN: 978-979-3649-99-3
- Falla, 2013 *Kualitas Layanan, Citra dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT Bank Bni 46 Sentra Kredit Kecil Surabaya)* ISSN: 1693-524
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Farida Jasfar, 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Flavian dan Giunaliu. (2007). “*Measure on web usability Website*”. *Journal of Computer Information Systems*. 48 (No.1) hal 17-23.
- Garbarino, E. and Johnson, M.S. (1999), “*The different roles of satisfaction, trust and commitment in consumer relationship*”, *Journal of Marketing*, Vol. 63 No. 2, pp. 70-78.

- Ghozali, Imam. 2011. “Aplikasi Analisis *Multivariate* Dengan Program SPSS”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis *Multivariate* dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gronroos, C., 1984, *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Thruth in Service Competition*. Lexington, Mass: Lexington Books.
- Husein, Umar. (2000). Riset Pemasaran Dan Penilaian Konsumen. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Kanaidi, 2010, Pengaruh *Customer Value* dan *Corporate Image* Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Paket Pos di Wilayah Pos Bandung Raya. “*COMPETITIVE*” Majalah Ilmiah, Vol 6 No.2 Desember 2010, ISSN : 0216 : 2539
- Kandampully, Jay and Dwi Suhartanto, 2000, *Customer Loyalty in The Hotel Industry: the Role of Customer Satisfaction and Image*, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 12 No.6, p. 346-351
- Kotler, Philip (2000). *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*, Jakarta : Prenhalindo.
- Kotler, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*.Jilid I. Edisi 13. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2012), *Manajemen Pemasaran* Jilid I Edisi ke 12. Jakarta: Erlangga.
- Lau, Geok Then and Lee, Sook Han. 1999. “*Consumers Trust in a Brand and the Link to Brand Loyalty*”. *Journal of Market Focused Management*.
- Luh Ayu dan I Gusti Agung, 2016. *Pengaruh Kualitas layanan dan Citra Perusahaan terhadap kepuasan Nasabah pada Bank OCBC NISP di Denpasar*
<https://repositori.unud.ac.id/>
- Maria,2016 *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bri Surabaya*. <http://eprints.perbanas.ac.id/2202>

- Mesay Sata Shanka, 2012. *Bank Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Ethiopian Banking Sector*
- Niel Dhesta dan Euis Soliha, 2019 *Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Bank Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpeda Bank Jateng Cabang Utama Semarang Prosiding SENDI_U 2019* ISBN: 978-979-3649-99-3
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”. *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12- 37
- Pohto, Lotje dan Tambunan, 2014. *Kualitas layanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan Bank BRI Cabang Manado* ISSN 2303-11
- Rahmat Hidayat, 2008 *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri* Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan, Vol.11, No. 1, Maret 2009
- Schiffman, L.G., & Kanuk, L.L. (2010). *Consumer Behaviour (10th ed)*. New Jersey, Pearson Prentice Hall.
- Smith, R, 1995, *Chemical Process Design*, McGraw Hill International Book Company, Singapore
- Stefhanie Sahanggamu, 2015 *Analisis Kualitas Layanan, Servicescape Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Sinarmas Bitung*. ISSN 2303-1174
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Thalia, Tumbel dan Imelda, 2018. *Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Sulutgo* ISSN 2303-1174
- Yohanes, Achmad.2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada*

Bank Bpr Supradanamas Pondok Gede, Bekasi). Prosiding SENTIA 2016 – Politeknik Negeri Malang. *Volume 8 – ISSN: 2085-2347*

Yousafzai, S.Y. (2003). *A proposed model of e-trust for Electronic Banking. Journal Technovation*, 23(11): 21.

Zikmund, William G. et.al. 2003. *Customer Relationship Management: Integrating Marketing Strategy and Information Technology*. New Jersey: John Wiley and Sons.