

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, Tika Nur. 2020. "Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Komitmen Sebagai Variable Intervening." *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA)* 1 (2): 88–98. <https://doi.org/10.37631/e-bisma.v1i2.194>.
- Anshori, Yusak. 2011. "Pengaruh Kualitas Jasa Perbankan Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Rakyat Indonesia Surabaya" 1 (1): 39–50.
- Azizah, Bilqis Putri, and Ida Bagus Nyoman Udayana. 2022. "Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah." *Jurnal Ilmiah Manajemen "E M O R"* 6 (1): 88. <https://doi.org/10.32529/jim.v6i1.1504>.
- Beni, Ahmad. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta Selatan: Pustaka setia.
- Fian, Junai Al, and Tri Yuniati. 2016. "Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya." *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen* 5 (6): 1–18.
- Ghozali. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- . 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., & Anderson, R.E. 2010. *Multivariate Data Analysis*. Seventh Ed. New Jersey: Upper Saddle River.
- Hidayat, Rachmad, 2009. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri." *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* 11 (1): 59–72. <https://doi.org/10.9744/jmk.11.1.pp.59-72>.
- Indrasari. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. surabaya: unitomo press.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lana Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*. 12th ed. Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, Mudrajad. 2013. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Erlangga. Jakarta.
- Lapasiang, Desin, Silcyljeova Moniharapon, and Sjendry Loindong. 2017. "Pengaruh Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Karombasan Manado." *Jurnal EMBA* 5 (3): 3068–77.
- Oliver, Ricard L. 2014. "Cognitive, Affective, and Attribute Bases of The Satisfaction." *Journal of Consumer Research* 20. No.8.

- Penpres No. 17 Tahun 1965 Tentang Pembentukan Bank Tunggal Dengan Nama Bank Negara Indonesia.
- Peraturan Pemerintah No. 1 Tahun 1946 Pasal 1 Tentang BRI Bank Pemerintah Pertama Di Indonesia.
- Peraturan Pemerintah RI No. 21 Tahun 1992 Tentang Bank BRI Berubah Menjadi Perseroan Terbatas.
- Pramana, I, and Ni Rastini. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali." *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 5 (1): 706–33.
- Prihatin, Khristina Sri. 2019. "Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Syariah Dan Bank Konvensional." *Progress: Jurnal Pendidikan, Akuntansi Dan Keuangan* 2 (2): 136–46. <https://doi.org/10.47080/progress.v2i2.615>.
- Razak, Abdul, Jusbair Baheri, Muhammad Irsyad Ramadhan, 2018. "Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Kendari How to Cite (APA Style)." *Journal of Economic and Business* 1 (2): 10–20. <http://journal.stie-66.ac.id/index.php/sigmajeb>.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- . 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: CV Alfabeta.
- . 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.
- Suwono, and Amaliana Sukma. 2020. "Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Di PT. BPRS Suriyah Kantor Pusat Cilacap." *AmaNU: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi* 3 (1): 33–54.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tumbel, Altje. 2016. "Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt Bank Btpn Mitra Usaha Rakyat Cabang Amurang Kabupaten Minahasa Selatan Influences of Trust and Satisfaction To Customer Loyalty At Pt. Bank Btpn Mitra Usaha Rakyat, Amurang, Kabupaten Mi." *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum* 3 (1): 64–79. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/lppmekosobudkum/article/view/17186>.
- Ujang Sumarwan. 2011. *Perilaku Konsumen Teori Dan Penerapannya*. Cet. 1 Ed. Bogor: Bogor Ghalia Indonesia.
- Umar, Husein. 2005. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998. Tentang Perbankan Indonesia.

Wahyuni, Endang. 2015. “Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah.” *Akmenika* 12 (2): 683–88.