

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, M., Saidani, B., & Febrilia, I. (2021). Pengaruh Service Quality dan Trust Terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction sebagai Intervening pada Aplikasi Jasa Kesehatan X. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, (Vol. 2 No. 3 (2021): Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan).
- Aleron, B., & Nurhadi, N. (2022). Pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna jasa ekspedisi j&t express yang dimoderasi oleh garansi. *Forum Ekonomi*, 24(2), 375–385. <https://doi.org/10.30872/jfor.v24i2.10815>
- Byrne, B. M. (2016). *Structural equation modeling with Amos: Basic concepts, applications, and programming* (3rd edition). <https://doi.org/10.4324/9780203805534>
- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS*. Guepedia : Jakarta.
- Digdowniseiso, K. (2017). Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis. In *Universitas Pendidikan Indonesia* (Vol. 1).
- Farida, N., & Prabawani, B. (2020). Analysis of Internal and Relational Marketing Influences on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction in Bank KalSel Sharia. *The International Conference on Business and Management Research (ICBMR 2020)*, 53–61.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23*.
- Hair Jr, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). Multivariate Data Analysis. *Mathematics of Computation*, 50(181), 352.
- Hanifah Oktaviani Fakhri, Sri Ramadhani, & Nurul Jannah. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah PT. BPRS Puduarta Insani Tembung). *ECo-Fin*, 5(3), 237–246. <https://doi.org/10.32877/ef.v5i3.908>
- Haque-fawzi, M. G., Iskandar, ahmad syarief, Erlangga, H., Nurjaya, Sumarsi, D., & I. (2022). STRATEGI PEMASARAN Konsep, Teori dan Implementasi. In *Pascal Books*. Pascal Books. <http://repository.ibs.ac.id/id/eprint/4973>
- Hardani, Hardani, S.Pd., M. S., Nur Hikmatul Auliya, G. C. B., Helmina Andriani, M. S., Roushandy Asri Fardani, S.Si., M. P., Jumari Ustiawaty, S.Si., M. S., Evi Fatmi Utami, M.Farm., A., Dhika Juliana Sukmana, S.Si., M. S., & Ria Rahmatul Istiqomah, M. I. K. (2020). *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu.
- Haryono, S. (2016). Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen dengan AMOS 22.00, LISREL 8.80 dan Smart PLS 3.0. *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical*, 450.
- Indrasari, D. M. (2019). *buku Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan by Dr. Meithiana Indrasari (z-lib.org).pdf*. Unitomo Press.
- Junaidi. (2021). *Aplikasi AMOS dan Structural Equation Modeling (SEM)*. UPT Unhas Press : Makassar.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent : Teori dan Praktik*. PT. Raja Grafindo Persada : Jakarta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th Edition). Pearson

Education.

- Latan, H., & Ghozali, I. (2016). Partial Least Squares konsep, metode dan Aplikasi Menggunakan program WarpPLS 5.0 (Ketiga). *Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang*.
- Louisrianda, R., & Tabrani, M. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Merek Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada Maskapai Garuda Indonesia. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, Vol.2 No.3(3), 154–177.
- Lusiah. (2018). *Loyalitas Pelanggan*. Deepublish.
https://www.academia.edu/42205470/Monograf_Loyalitas_Pelanggan
- Marcheline, S., & Pasaribu, L. (2024). Pengaruh Service Quality, Customer Satisfaction, Perceived Value, dan Corporate Image terhadap Customer Loyalty pada Bank Central Asia DKI Jakarta dengan Trust sebagai Variabel Mediasi. *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 9, 2120–2134.
<https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v9i3.15371>
- Maryamah, N., Widowati, M., & Fajria, R. N. (2023). Analisis Pengaruh Relationship Marketing, Kualitas Layanan, dan Penggunaan M-Banking Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus pada Masyarakat di Kota Semarang). *Keunis*, 11(1), 58.
<https://doi.org/10.32497/keunis.v11i1.3788>
- Muhammad Nur, B. (2020). PENGARUH CUSTOMER SERVICE DAN RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (TBK) CABANG SIGLI KABUPATEN PIDIE. *Jurnal Real Riset*, 2(2).
- Nisa, F. D., Arumsari, N. R., & Karatri, R. H. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Bkk Cabang Dawe. *Jurnal Studi Manajemen Bisnis*, 4(1), 43–59.
<https://doi.org/10.24176/jsmb.v4i1.12248>
- Noviany, H., Tinggi, S., & Ekonomi, I. (2020). *Influence Service Quality and Customer Relationship Marketing to Customer Value and it's implications for Customer Satisfaction in Branch Office BRI Bandung*. 18(1), 1–5.
<https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/ds>
- Nur, A. P., Thaib, D., & Wahab, D. (2016). *Manajemen Pemasaran Jilid 1* (G. Kusnadi (ed.)). IPB Press.
- Nurbakti, R., Beddu, M., & Runtu, M. R. G. (2022). Pengaruh Relationship Marketing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT JNE Express Cabang Makassar. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Kewirausahaan*, 8(3), 234–241.
- Ratnasari, D., & Gumanti, T. A. (2019). Relationship marketing, service quality, satisfaction and customers loyalty of bank sharia mandiri banyuwangi. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 8(6), 7–10.
- Rini, A. R., & Hasan, I. (2022a). Peran Service Quality dan Relationship Marketing terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 6(1), 1059–1066.

- Rini, A. R., & Hasan, I. (2022b). The Role Of Service Quality And Relationship Marketing On Customer Loyalty With Customer Satisfaction As Intervening Variables. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 6(1), 1059–1066.
- Salimdra, S., Ilmi, Z., & Wijaya, A. (2021). The Effect of Relationship Marketing and Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Mitra Bisnis Segment of Bank BTPN Kalimantan. *Saudi Journal of Business and Management Studies*, 6, 91–101. <https://doi.org/10.36348/sjbms.2021.v06i03.006>
- Santosa, J., Mahendra, D., & Haryanto, A. T. (2020). Peran Kepuasan Di Dalam Memediasi Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Jateng Cabang Purwodadi. *Excellent*, 7(1), 16–24.
- Sari, Y. K. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Relationship Marketing Dan Corporate Social Responsibility Terhadap Loyalitas Dan Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen (Journal of Business and Management)*, 17(2), 1–14.
- Satria, F., & Diah Astarini. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(1), 1911–1924. <https://doi.org/10.25105/jet.v3i1.16124>
- Setyawan, M. L., & Nabhan, F. (2023). Peran Relationship Marketing Dalam Mendorong Peningkatan Customer Value Customer Satisfaction Dan Perceived Service Quality Terhadap Customer Loyalty. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 2(6), 713–724.
- Soleman, A.-B., & Tiffanie Victoria, J. (2021). Statistical Mediation Analysis Using the Sobel Test and Hayes Spss Process Macro. *International Journal of Quantitative and Qualitative Research Methods*, 9(1), 42–61. <https://ssrn.com/abstract=3799204>
- Sugiyono, P. D. (2023). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D. In M. Dr. Ir. Sutopo. S.Pd (Ed.), *ALFABETA* (Kedua).
- Suprpto, R., & Setyawardani, R. (2023). Self Service Technology, Kualitas Layanan Jasa, Pemasaran Hubungan (Relationship Marketing) terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah Bank BCA KCP Kupang Jaya Surabaya. *Jurnal Pendidikan Dan Kewirausahaan*, 11, 223–246. <https://doi.org/10.47668/pkwu.v11i1.636>
- Tjiptono, F. (2019). Strategi pemasaran: prinsip dan penerapan. *Yogyakarta: Penerbit ANDI*.
- Ubaidillah, U. (2017). Pengaruh Relationship Marketing Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 4(1). <https://doi.org/10.26905/jbm.v4i1.1716>
- Wibowati, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15–31. <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano* (Kedua). Indeks Jakarta.
- Yudiantoro, D., Astuti, W., & Respati, H. (2019). The Influence of Relationship

Marketing and Service Quality on Customer Satisfaction and Impact on Word of Mouth Customers at the Bank Rakyat Indonesia Tulungagung Branch. *International Journal of Advances in Scientific Research and Engineering*, 5(8). <https://doi.org/10.31695/ijasre.2019.33477>

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm: Vol. Seventh Ed.* McGraw-Hill Education. <https://doi.org/10.69645/rykv3856>