

DAFTAR PUSTAKA

- [1] wikipedia, "bank central asia," 17 november 2021.
- [2] b. BCA, "BCA kualitas pelayanan," BCA, 2020. [Online]. Available: <https://www.bca.co.id/-/media/Feature/Report/File/Sustainability-Index/POJK/POJK6f5-Survei-kepuasan-pelanggan-terhadap-produk-dan-atau-jasa-Kuangan-Berkelanjutan.pdf>. [Accessed 08 01 2022].
- [3] C. Rofiah and D. Wahyuni, "kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan di bank muallat jombang," *eksis*, vol. XII, no. 1, p. 69 dan 82, 2017.
- [4] marketers, "Kunci Sukses Bank BCA Kelola Loyalitas Nasabah," p. 1, 26 03 2021.
- [5] detiknews, "detiknews," detiknews, 01 06 2015. [Online]. Available: <https://news.detik.com/adv-nhl-detikcom/d-2928103/kualitas-layanan-melampaui-ekspektasi-bca-berjaya-di-service-quality-award-2015>. [Accessed 16 02 2022].
- [6] h. note.asia, "hr note.asia," hr note.asia, 12 07 2021. [Online]. Available: <https://id.hrnote.asia/intervie/strategi-sdm-bca-mempertahankan-standar-pelayanan-1-210712/>. [Accessed 08 01 2022].
- [7] Y. K. Sari, "pengaruh kualitas pelayanan, relationship marketing dan corporate social responsibility terhadap loyalitas dan kepuasan nasabah bank," *jurnal bisnis dan manajemen*, vol. XVII, no. 2, pp. 1-14, 2017.
- [8] l. jobs, "line jobs," line jobs, 16 11 2018. [Online]. Available: <https://today.line.me/id/v2/article/DL1VwX>. [Accessed 16 02 2022].
- [9] p. release, "press realise," press realise, 09 03 2017. [Online]. Available: <https://pressrelease.kontan.co.id/release/hadirkan-produk-dan-layanan-sesuai-dengan-kebutuhan-nasabah-bca-raih-indonesia-wow-brand>. [Accessed 16 02 2022].
- [10] p. east, "proxsis east," proxsis east, 16 11 2015. [Online]. Available: <https://surabaya.proxsisgroup.com/pengertian-produk-definisi-kualitas-produk-dan-dimensi-kualitas-produk/>. [Accessed 16 02 2022].
- [11] R. R. Sari, L. Marnisah and F. Zamzam, ""Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Citra Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Era Covid 19"," *Integritas Jurnal Manajemen Profesional*, vol. II, no. 2, 2021.
- [12] N. Adabi, "Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Indihome DIwitel Telkom Depok"," *jurnal manajemen*, vol. XII, no. 1, p. 35, 2020.
- [13] D. Alessandrina, "Marketeers," Marketeers, 06 09 2021. [Online]. Available: <https://www.marketeers.com/komitmen-bca-lindungi-data-nasabah/>. [Accessed 16 02 2022].

- [14] D. Lapasiang, S. Moniharapon and S. Loindong, "Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah," *jurnal EMBA*, vol. V, no. 3, pp. 3068-3077, 2017.
- [15] J. Santosa, D. Mahendra and A. T. Haryanto, "Pengaruh Kepercayaan, Promosi dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Tabungan pada PD BPR Bank Daerah Klaten," *jurnal manajemen, bisnis dan pendidikan*, vol. VI, no. 2, pp. 124-135, 2019.
- [16] L. K. B. Martini, "Relationship Marketing, Costumer Satisfacton, Costumer Commitment dan Costumer Loyalty"," *buletin studi ekonomi*, vol. XVIII, no. 1, 2013.
- [17] I. Razak, "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan"," *manajemen bisnis krisnadwipayana*, vol. VII, no. 2, 2019.
- [18] P. Kotler and K. K. Lane, *Manajemen Pemasaran Ed 13*, Jakarta: Erlangga, 2009.
- [19] A. Ishak and Z. Luthfi, *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas: Studi Tentang Peran Media Swithing Cost*, Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia, 2011.
- [20] A. Subagyo, *Marketing in Business Ed 1*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012.
- [21] R. Brown, *Electric Power Distribution Reliability Second Edition*, United States of America: CRC Press Taylor & Francis Group, 2009.
- [22] R. W. Griffin, *Bisnis Ed 8*, Jakarta: Erlangga, 2007.
- [23] A. Hasan, *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*, Jakarta: PT. Buku Seru, 2014.
- [24] B. Haryono, *How to Win Customer Through Customer Service With Heart*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2016.
- [25] B. S. Dharmmesta and T. H. Handoko, *Manajemen Pemasaran Perilaku Konsumen Ed 3*, Yogyakarta: Liberty, 2004.
- [26] H. Poltak and e. al., *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*, Bandung: Media Sains Indonesia, 2021.
- [27] F. Tjptono, *Service Quality & Satisfaction Ed 2*, Yogyakarta: Andi, 2004.
- [28] A. Rusyadi, *Manajemen Pemasaran*, Bandung: Alfabeta, 2017.
- [29] C. Lovelock and L. Wright, *Priciples of Service Marketing and Management Ed.2*, Prentice Hall, 2002.
- [30] B. Ibrahim, *Total Quality Management: Panduan untuk Menghadapi Persaingan Global*, Jakarta: Djambatan, 2000.
- [31] Y. Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi, Yogyakarta: Ekonisia, 2008.
- [32] C. W. Utami, *Manajemen Ritel (Strategi dan Implementasi Ritel Modern*, Jakarta: Salemba Empat, 2006.

- [33] M. Brady and J. Cronin, "Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach," *The Journal of Marketing*, vol. 65, no. 3, pp. 34-49, 2001.
- [34] A. Davis, *Everything You Should Know About Public Relations*, Jakarta: Gramedia, 2013.
- [35] T. Suryani, *Perilaku Konsumen Implikasi pada Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- [36] P. Kotler and G. Armstrong, *Principles of Marketing Ed 13*, United States of America: Pearson, 2010.
- [37] V. Zeithml and D. Bitner, *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm ed.6.*, Boston: Mc. Graw-Hill, 2013.
- [38] S. chan, *Relationship Marketing: Inovasi Pemasaran yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- [39] S. Sivesan, "Impact of Relationship Marketing on Customer Loyalty on Banking Sectors," *Journals of South Academic Research*, vol. II, no. 3, pp. 179-191, 2012.
- [40] D. W. Ariani, *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003.
- [41] E. Hadiyati, "Studi Dimensi Hubungan Pemasaran dan Loyalitas Pelanggan Jasa Sektor Perbankan," *Jurnal Dinamika Manajemen*, vol. II, no. 2, 2014.
- [42] F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, Yogyakarta: Andi Offset, 2019.
- [43] E. Gaspersz, *Total Quality Management*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008.
- [44] H. Siagian and E. Cahyono, "Analisis Website Quality, Trust dan Loyalitas Pelanggan Online Shop," *Jurnal Manajemen Pemasaran*, vol. VIII, no. 2, 2017.
- [45] C. Mowen and M. Minor, *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Erlangga, 2002.
- [46] H. Umar, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2003.
- [47] D. J. Priansa, *Komunikasi Pemasaran Terpadu pada Era Media Sosial*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2018.
- [48] R. Bachman and Z. Akbar, *Hanbook of Trust Reseach*, USA: Edwar Elgar Publising, 2006.
- [49] S. Maulidiyahwati, "Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Risiko menggunakan E-Commerce Terhadap Keputusan Pembelian Online," *Jurnal Ekonomi Universitas Yogyakarta*, 2017.
- [50] V. J. G. Kaunang, S. Moniharapon and R. L. Samadi, "Pengaruh Pemasaran Interaktif, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pemebelian Barang Elektronik," *Jurnal EMBA*, vol. IX, no. 3, pp. 62-70, 2021.

- [51] H. Irawan, 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2009.
- [52] D. Rosnaini, "Global Research and Consulting Institute," in *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan*, makassar, global RCI, 2017.
- [53] E. Irjayanti, J. Tampi and D. Mukuan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Klinik Esther House of Beauty Manado," *Jurnal Administrasi Bisnis*, vol. VI, no. 2, 2018.
- [54] H. Kandou, J. Kalangi and J. Rogahang, "Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Bank Mandiri Kc. Dotulolong Lasut Manado.," *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2017.
- [55] H. Setiawan, M. M. Minarsih and A. Fathoni, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap kepuasan dan Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada nasabah koperasi rejo agung sukses cabang ngaliyan)," *jurnal of management*, vol. II, no. 2, 2016.
- [56] L. "Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening pada PD BPR BKK Purwokerto Cabang HR Bunyamin," *Jurnal Media Aplikom*, vol. IV, no. 3, 2015.
- [57] Y. Putri and H. Utomo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa)," *Jurnal Among Makarti*, vol. 10, no. 9, pp. 70-90, 2017.
- [58] S. Cangara, "Pengaruh Relationship Marketing terhadap Tingkat Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan sebagai Variabel Intervening(Studi Kasus Pada BRI Kantor Unit Citra Sudiang Makassar)," *Jurnal Ecosystem*, vol. XVII, no. 3, 2017.
- [59] W. S. Warsito, "Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank Perkreditan Rakyat Karyajatnika Sadaya Cabang Dago Bandung," *Jurnal Sekretari dan Manajemen Widya Cipta*, vol. II, no. 2, pp. 225-232, 2018.
- [60] D. M. H. A. T. Santosa J, "Pengaruh kepercayaan, promosi dan kualitas produk terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah tabungan," *jurnal manajemen, bisnis dan pendidikan*, vol. 6, 2019.
- [61] S. Siyoto, Dasar Metodologi Penelitian, Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- [62] Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis, Bandung: Alfabeta, 2008.
- [63] W. Sujarweni, V, SPSS untuk Penelitian, Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014.
- [64] K. Digdowiseiso, Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis, Jakarta Selatan: Lembaga Penerbitan Universitas Nasional (LPU-UNAS), 2017.
- [65] W. E. Marita, "Pengaruh Struktur Organisasi Dan Ukuran Perusahaan Terhadap

Penerapan Business Entity Concept," *Jurnal Akuntansi*, vol. I, no. 7, pp. 18-40, 2018.

[66] Juanim, Analisis Jalur Dalam Riset Pemasaran, Bandung: FE UNPAS, 2004.

[67] s. m. septiana, "Pengaruh Kualitas Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening," *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, vol. X, no. 10, 2021.



UNIVERSITAS MIKROSKIL