

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M. (2018). *Practical Guide: The Integrated Structural Equation Modeling (SEM) with LISREL & AMOS for Marketing and Social Sciences Thesis*. Sleman: Deepublish.
- Alfa, A. A. G., Rachmatin, D., & Agustina, F. (2017). Analisis Pengaruh Faktor Keputusan Konsumen Dengan Structural Equation Modeling Partial Least Square. *Jurnal EurekaMatika*, *5(2)*, 59-71.
- Ali, A. (2019). *Pengaruh Pengelolaan Aset Daerah Dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah (Survei Pada Badan Pemeriksa Keuangan dan Aset Daerah Jawa Barat)* (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).
- Alwi, I. (2015). Kriteria Empirik dalam Menentukan Ukuran Sampel Pada Pengujian Hipotesis Statistika dan Analisis Butir. *Formatif: Jurnal Ilmiah Pendidikan MIPA*, *2(2)*, 140–148.
- Annisa, D., Noer, M., & Andrianus, F. (2021). Evaluasi Pelaksanaan Pengarusutamaan Gender Pada Program Kampung Keluarga Berencana Kota Bukittinggi. *Menara Ilmu*, *15(1)*.
- Anuraga, G., & Arieska, P. K. (2016). Regresi Kuantil Pendekatan Bootstrap Untuk Pemodelan Kemiskinan Di Pulau Jawa. *Jurnal Statistika Universitas Muhammadiyah Semarang*. *4(2)*.
- Anwar, S. M. (2019). *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian (Konsep Dasar dan Aplikasi Program Smart PLS 3.2. 8 Dalam Riset Bisnis)*. Jakarta Pusat : PT Inkubator Penulis Indonesia.
- Aripin, Z., Mara, M. N., & Satyahadewi, N. (2013). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produksi Tanaman Kedelaimenggunakan Diagram Jalur. *Bimaster*, *2(2)*.
- BPS. (2020). Bank dan Kantor Bank, 2014-2019. <https://www.bps.go.id/>
- Bulyadi, B., Mering, A., & Astuti, I. (2018). Evaluasi Kinerja Alumni Pendidikan Dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV Dilaksanakan Oleh Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Khatulistiwa*, *8(11)*.
- Buttle, F., & Maklan, S. (2015). *Customer Relationship Management, Concept and Technologies, Third Edition*. USA: World Scientific Publishing
- Cahyaningrum, E., & Hoyyi, A. (2015). Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Perusahaan Menggunakan Pendekatan Partial Least

- Square (Studi Kasus pada PT. Telkom Indonesia Divisi Regional Jawa Tengah-DIY dan Wilayah Telekomunikasi Semarang). *Jurnal Gaussian*, **4(4)**, 805-814.
- Chin, W. W. (1998). The Partial Least Squares Approach To Structural Equation Modelling. *Modern Methods for Business Research*, **295(2)**, 295–336.
- Fahrial. (2018). Peranan Bank dalam Pembangunan Ekonomi Nasional. *Ensiklopedia Of Journal*, **1(1)**, 147–152.
- Garson, G. D. (2016). *Partial Least Squares: Regression & Structural Equation Models Asheboro*. North Carolina: Statistical Associates Publishing.
- Ghozali, I. (2015). *Structural Equation Medeling; Metode Alternatif dengan PLS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program Smartpls 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Gordon, I. (2002). Best Practices : Customer Relationship Management Best Practices : Customer Relationship Management. *Ivey Business Journal*, **67(2)**, 1–5.
- Gunawan, Muhammad Ali. (2015). *Statistik Penelitian Bidang Pendidikan, Psikologi dan Sosial*. Yogyakarta: Parama Publishing.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2014). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Sage publications.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, **19(2)**, 139–152.
- Halimah, S. N. (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien di Medical Center ITS dengan Metode Structural Equation Modeling–Partial Least Square (SEM-PLS)* (Doctoral dissertation, Institut Teknologi Sepuluh Nopember).
- Hariyanto, E. (2010) Penganggaran Partisipatif Sebagai Motivasi Kinerja Manajer. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, **5(1)**.
- Haryono, B. (2016). *How To Win Customer Through Customer Service With Heart*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Haryono, S., & Wardoyo, P. (2012). *Structural equation modeling untuk penelitian manajemen menggunakan AMOS 18.00*. Bekasi: PT Intermedia Personalia Utama.

- Herlina, V. (2019). *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. Elex Media Komputindo.
- Janna, N. M., & Herianto, H. (2021). *Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS*. Makassar: STAI Darul Dakwah Wal-Irsyad.
- Kartika, C., & Soernami, S. (2019). Pengaruh Servicescape, Quality Communication Service dan Trust Customer terhadap Customer Satisfaction dan Dampaknya pada Relationship Intention Nasabah Bank Syariah di Surabaya. *Conference on Innovation and Application of Science and Technology (CIASTECH)*, **2(1)**, 73–82.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th Global Ed.)*. England: Pearson.
- Kumar, V., & Reinartz, W. (2018). *Customer Relationship Management: Concept, Strategy, Tools (3rd ed.)*. Springer.
- Musriha, M. (2018). Pengaruh Servicescape Dan Kualitas Komunikasi Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Di Surabaya. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, **15(2)**, 247–268.
- Nardiman. (2017). Pengaruh Customer Relationship Management Dan Customer Value Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah Bank Bri Unit. *Ekobistek*, **6(2)**, 251–262.
- Nugroho, A. R. (2014). Aplikasi Partial Least Square Structural Equation Modelling untuk Menilai Faktor Pencemaran Air Kali Surabaya. *Jurnal Purifikasi*, **14(2)**, 136-148.
- Nurhayati, S. (2017). Pengaruh Citra Merek, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Samsung Di Yogyakarta. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi*, **4(2)**.
- Pangkey, T. (2013). Analisis Servicescape Terhadap Loyalitas Pengunjung Pada Hotel Berbintang Di Manado (Studi Pada Hotel Quality Manado). *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, **1(3)**, 233–241.
- Pramesti, G. (2015). *Kupas Tuntas Data Penelitian Dengan SPSS 22*. Elex Media Komputindo.
- Pratama, A. (2017). *Analisis Pengaruh Dan Perbandingan System Support (Tutorial, Simulasi, Fungsi Bantuan) Terhadap Tingkat Computer Self-Efficacy Dan Efektivitas Kerja Pengguna (Studi Kasus: Aplikasi E-Learning)* (Doctoral dissertation, Institut Teknologi Sepuluh Nopember).
- Putri, A. R. A. B. (2017). *Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Citra dan Komplain Terhadap Loyalitas Pasien Di Medical Center ITS dengan*

Structural Equation Modeling–Partial Least Square (Doctoral dissertation, Institut Teknologi Sepuluh Nopember).

Putri, E. N., Sunarti, S., & Pangestuti, E. (2018). Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Toko Oen Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, **62(1)**, 63–72.

Rahayu, F. (2013). *Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Keterampilan Mengajar Guru Terhadap Hasil Belajar Siswa Dengan Variabel Kontrol Gaya Belajar Siswa: Survey Pada Mata Pelajaran Ekonomi Di SMAN 1 Anjatan Kabupaten Indramayu* (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Indonesia).

Richard, M. (2021). 5 Bank Terbesar dari sisi Aset: BRI Tetap Juara, BCA Tembus Rp1.000 Triliun. <https://finansial.bisnis.com/>

Sahabuddin, Romansyah. (2019). *Manajemen Pemasaran Jasa: Upaya untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Industri Perbankan*. Pustaka Taman Ilmu, Gowa.

Sanchez, G. (2013). *PLS Path Modeling with R*. Berkeley: Trowchez Editions.

Santoso, S. (2018). *Konsep Dasar Dan Aplikasi SEM Dengan AMOS 24*. Elex Media Komputindo.

Sari, N. P., Daryanto, H. K., & Saptono, I. T. (2018). Influence Customer Relationship Management to Satisfaction and Loyalty Customer BNI. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen (JABM)*, **4(1)**, 129–138.

Sarwono, J. (2012). *Mengenal PLS-SEM*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Sarwono, Y. (2010). Pengertian Dasar Structural Equation Modeling (SEM). *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Ukrida*, **10(3)**, 98528.

Setiawan, Sobur. (2020). *Merancang Kuesioner Untuk Penelitian*. PPNI Qatar.

Setiawan, H. (2012). Pengaruh Orientasi Pasar, Orientasi Teknologi dan Inovasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing Usaha Songket Skala Kecil di Kota Palembang. *Orasi Bisnis: Jurnal Ilmiah Administrasi Niaga*, **8(2)**.

Setyaleksana, B. Y., Suharyono, & Yulianto, E. (2017). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan GraPARI Telkomsel di Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, **46(1)**, 45–51.

Sugiyono, S. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta

- Surono, Y., & Akbar, A. (2020). Pengaruh Struktur Modal, Struktur Kepemilikan, Faktor Teknikal Terhadap Profitabilitas dengan Total Pendapatan Sebagai Variabel Moderasi Pada Sub Sektor Perkebunan Di Bursa Efek Indonesia Periode 2015-2018. *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)*, **5(2)**, 218-226.
- Sutedjo, B., & Philip, J. (2003). *I-CRM: Membina Relasi Dengan Pelanggan Dot Com*. Andi, Yogyakarta.
- Tedjo, M., Sugito, S., & Suparti, S. (2017). Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Penggunaan Transportasi Pribadi Pada Mahasiswa Menggunakan Pendekatan Partial Least Square (Studi Kasus Pada Universitas Diponegoro Semarang). *Jurnal Gaussian*, **6(2)**, 211-219.
- Tumbelaka, M., & Loindong, L. (2014). Servicescape Dan Personal Selling Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Britama Bank BRI Cabang Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, **2(2)**, 1239–1250.
- Wahyono, W., & Nurjanah, U. (2020). Building Customer Loyalty through Strategy Experiential Marketing, Service Quality, and Customer Satisfaction. *Management Analysis Journal*, **9(2)**, 122–131.
- Wijaya, E., Komara, A. H., & Santoso, Pamuji Hari, W. (2019). Effect of Customer Relationship Management and Service Quality in Efforts To Improve Satisfaction and Loyalty of Bank Central Asia Customers in Pekanbaru City. *Jurnal Akuntansi, Kewirausahaan Dan Bisnis*, **4(2)**, 192–199.
- Wijaya, H., Beik, I. S., & Sartono, B. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah XYZ di Jakarta. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, **3(3)**, 417–426.
- Wingdes, I. (2019). Pemanfaatan SEM PLS untuk Penelitian. *SINDIMAS*, **29**, 32–39.
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2016). *Service Marketing: People, Technology, Strategy*. USA: World Scientific Publishing.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. McGraw-Hill.