

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arista, E., & Astuti, S. R. (2011). Analisis Pengaruh Iklan Kepercayaan Merek dan Citra Merek Terhadap Minat Beli Konsumen. *Aset, 13 No.1*, 40.
- Azis, A. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus pada Pengguna Jasa Pengiriman Paket PT Pos Indonesia (Persero))*. Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta, Fakultas Ekonomi, Yogyakarta.
- Bank Jatim. (2017). *Sejarah Bank Jatim*. Retrieved April 17, 2020, from Bank Jatim: <https://www.bankjatim.co.id/id/tentang-bankjatim/profil>
- Boavida, A. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Banco Nacional Comercio Timor Leste (BNCTL). *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, 6 No.11*, 3882.
- Darwin, S., & Kunto, Y. S. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol.2 No.1*, 1.
- Enderwita. (2013). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Tabungan Bank BRI Cabang Simpang Empat. *E-Jurnal Apresiasi Ekonomi Volume 1 Nomor 3*, 168.
- Fadhila, N. A., & Diansyah. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Di Klinik Syifa Medical Center. *Media Studi Ekonomi, 21 No.1*.
- Fasochah, & Harnoto. (2013). Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada RS Darul Istiqomah Kaliwungu Kendal). *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi, 34*, 18.
- Ghozali, I. (2001). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, S. (2020, Januari 20). *Uang Nasabah Bank Jatim Pamekasan Rp 2,7 Miliar Dibobol Kepala Bank Diambil dari Rekening Korban*. Retrieved Maret 29, 2020, from Surabaya.tribunnews.com: <https://surabaya.tribunnews.com/2020/01/20/uang-nasabah-bank-jatim-pamekasan-rp-27-miliar-dibobol-kepala-bank-diambil-dari-rekening-korban?page=all>
- Hasan, A. (2008). *Marketing*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Hidayat, R. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan Vol.11 No.1*, 59.
- Indiani, N. P., Yasa, I. N., & Sitiari, N. (2016). Peran Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol.3 No.2*, 86.
- Iqbal, M. A. (2013). Perkembangan Strategi Pemasaran Dalam Industri Jasa. *Jurnal Ekonomi Volume 4 Nomor 2*, 145.
- Jasfar, F. (2005). *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Laely, N. (2016). Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pada PT. Telkomsel di Kota Kediri. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen, 3 No.2*, 68.
- Lapasiang, D., Moniharapon, S., & Loindong, S. (2017). Pengaruh Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Pegadaian (PERSERO) Cabang Karombasan Manado. *EMBA, 5 No.3*, 3075.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa (2 ed.)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lusiana, V. (2015). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Larissa Aesthetic Center Semarang)*. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Semarang, Fakultas Ekonomi, Semarang.

- Maharani, Y. T., & Zaini, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Distro Redzone T-Shirt Maker). *JAB Jurnal Aplikasi Bisnis*, 2 No 1.
- Mansur, T. (2008). *Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe*. Thesis, Universitas Sumatera Utara, Sekolah Pascasarjana, Medan.
- Marcell, & Adiwijaya, M. (2017). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Auto Bridal Surabaya. *AGORA*, 5 No.1, 2.
- Margono. (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Martono, N. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Raya Grafindo Persada.
- Meiyanto, T. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Cabang Surakarta)*. Naskah Publikasi, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Fakultas Ekonomi, Surakarta.
- Murti, I. W., & Santika, I. (2016). Pengaruh Kepercayaan Nasabah Bauran Produk Dan Bauran Lokasi Terhadap Transaksi Nasabah. *E-Jurnal Manajemen Unud Vol.5 No.1*, 736.
- Naqib, T. (2019). *Pengaruh Persepsi Kegunaan Kepercayaan Dan Resiko Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Salatiga)*. Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Salatiga, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam , Salatiga.
- Novia J, J. (2016, Juni). Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Seseorang Terhadap Loyalitas Belanja Pada Vittoriashop. *PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 1 Nomor 2.
- Permata, R. C. (2017). *Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Syariah Palembang*. Tugas Akhir, UIN Raden Fatah , Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Palembang.
- Pinontoan, W. (2013). Pengaruh E-Banking Kualitas Pelayanan Kualitas Komunikasi Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Cabang Manado. *Jurnal EMBA Vol.1 No.4*, 193.

- Pramana, I. B., & Jatra, I. (2017). Peran Kepercayaan Nasabah Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah. *E-Jurnal Manajemen Unud Vol.6 No.12*, 6819.
- Pramana, I. Y., & Rastini, N. M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud Vol.5 No.1*, 707.
- Prasetyo, B., & Jannah, L. M. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Priadana, M., & Saludin, M. (2009). *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Pujawan. (2010). *Riset Pemasaran Kontemporer Edisi Pertama*. Jakarta: Salemba Empat.
- Purnamawati, E. (2008). Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Servqual dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya. *Jurnal Ilmiah Teknik dan Manajemen Produksi Vol.3 No.1*, 3.
- Putri, L. D., & Sukaatmadja, I. G. (2018). Peran Kepercayaan Memediasi Citra Merek Terhadap Nilai Beli Pada Produk Smartphone Samsung Di Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud, 7 No.5*, 2475.
- Rahmat, & Haryono. (2013). Analisis Pengaruh Servqual Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan Internet Banking dengan Menggunakan Metode Structural Equation Modelling (Studi Kasus: Bank "X"). *Jurnal Sains dan Seni Pomits, 2 No.2*, 158.
- Ratna P, C. A. (2016). *Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Dan Karyawan Bank Syariah Di Kota Semarang*. Skripsi, Universitas Negeri Semarang, Fakultas Ekonomi, Semarang.
- Reynaldo, Y., & Santoso, O. R. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan de'EXCELSO Surabaya Town Square. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa, 3 No.2*, 3.
- Rizqi, F. F. (2019). *Pengaruh Persepsi Manfaat Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Penggunaan Mobile Banking Pada Mahasiswa Dan Mahasiswi Universitas Airlangga*. Tugas Akhir, Universitas Airlangga, Fakultas Vokasi, Surabaya.

- Rofiq, A. (2007). *Pengaruh Dimensi Kepercayaan (Trust) Terhadap Partisipasi Pelanggan E-Commerce*. Thesis, Universitas Brawijaya, Pascasarjana, Malang.
- Saladin, D. (2012). *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian Edisi Ketiga*. Bandung: CV. Linda Karya.
- Sari, D. N., & Nurnida, I. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PDAM Kota Cirebon. *E-Proceeding of Management*, 925-926.
- Setyawan, B. D. (2013). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada PDAM Tirta Moedal Semarang)*. Skripsi, Universitas Negeri Semarang, Fakultas Ekonomi, Semarang.
- Setyawati, E. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada M-One Hotel & Entertainment. 5.
- Soegoto, A. S. (2013). Persepsi Nilai Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal EMBA*, 1 No.3 , 1274.
- Sugiyono. (2001). *Metode Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis* (15 ed.). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmawati, I., & Massie, J. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Air Manado. *EMBA*, 3 No.3, 738.
- Suparmi, & Handhoko, K. (2018). Pengaruh Kepuasan Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Yodya Karya (Persero) Cabang Utama Semarang. *Serat Acitya - Jurnal Ilmiah Untag Semarang*, 7 No. 1.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar* (Cetakan ke 2 ed.). Jakarta: Rineka Cipta.
- Suratno, Margono, & Puspaningrum, A. (2016). Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Value Trust Dan Loyalitas Pengguna Jasa PT. Jasa Raharja (PERSERO) Jakarta. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 3 No.1, 41.

- Syahriani, N. (2019). *Pengaruh Persepsi Manfaat Kemudahan Penggunaan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Masyarakat Untuk Menggunakan Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi*. Tugas Akhir, Universitas Airlangga, Fakultas Vokasi , Surabaya.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2000). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction* (4 ed.). Yogyakarta: Andi Offset.
- Tumini, & Pratiwi, M. D. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Otobus Akas IV Probolinggo.
- Umar, H. (2005). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Baru ed.). Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Usmara. (2003). *Strategi Baru Manajemen Pemasaran Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Amara Books.
- Utaminingsih, I. D. (2010). *Analisis Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan Bank*. Skripsi, Universitas Sanata Dharma, Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan , Yogyakarta.
- Victor, C., Jorie, R. J., & Sumarauw, J. S. (2015). Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen PT. Bank BCA TBK. Di Manado. *EMBA*, 3 No.2.
- Wicaksono, B. S., Kumandji, S., & Mawardi, M. K. (2015). Pengaruh Self-Service Technology Terhadap Kepercayaan Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah (Survei Pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 25 No. 2*, 1.
- Widarjono, A. (2005). *Ekonometrika Teori dan Aplikasi* (1 ed.). Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII.
- Wulandari, C. D. (2005). Analisis Perbandingan Kualitas Layanan Antara Bank Pemerintah Dan Bank Swasta . *Majalah Ekonomi dan Komputer No.2 Tahun XIII*, 109.

Yakin, I. (2013). *Analisis Pengaruh Kepercayaan Komitmen Komunikasi Dan Mutual Benefit Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Jatim Kantor Cabang Bangkalan*. Skripsi, Universitas Brawijaya, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Malang.