

DAFTAR PUSTAKA

- Dwi Aryani, and Febriana Rosinta. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pengguna Jasa." *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi* 17 (2010): 114-126.
- Enny Khuswati, and Dessy Triana Relita. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Bhakti Lestari Kecamatan Sungai Terbelian." *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JURKAMI)* 4 (November 2019).
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Kotler, and Keller. *Manajemen Pemasaran*. 13. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Nirmalawati. "Dampak Regulasi Modal dan Kepemilikan Tunggal pada Persaingan Industri Perbankan di Indonesia." *International Conference For Emerging Markets (ICEM 2013)*, November 2013.
- Rochmadi, and Ikhsan. "Analisis Dampak Perdagangan Bebas dan Global pada Bergesernya Nilai Budaya, Prinsip, dan Tujuan Koperasi." *Jurnal Ekonomika* 2 (2011): 45-51.
- Siti Maghfiroh, and Rusdarti. "Pengaruh Kepuasan, Antusiasme, dan Switching Barrier terhadap Loyalitas Anggota pada Koperasi Serba Usaha." *Economic Education Analysis Journal*, 2016.
- Zulian Yamit. *Manajemen Kualitas Produk dan jasa*. Yogyakarta: Ekonisia, 2013.
- A, Parasuraman, Valerie A Zeithaml, and Leonard L Berry. "Conceptual Model Of Service Quality and Its Implications For Future Research." *Journal Of Marketing* 49 (1985).
- Aditia S, Indra. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada UD Pandan Wangi Semarang." (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala) 2012: 6-8.
- Chandra, Gregorius. *Strategi dan Program Pemasaran* . Yogyakarta: Andi Offset, 2002.
- Fandy, Tjiptono. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi, 2011.
- Firmansyah, M. Anang. *Perilaku Konsumen: Sikap dan Pemasaran*. Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2018.

- Griffin. *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga, 2005.
- Griffin, J. *Grow & Maintain Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga, 2016.
- Hasan, Ali. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. 2nd. Yogyakarta: CAPS, 2014.
- Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta, 2005.
- Irawan, Handi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. 5. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004.
- J. Paul Petter, and Jerry C. Olson. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 1996.
- Kartajaya, Hermawan. *Marketing In Venus*. Jakarta: PT. Gramedia, 2003.
- Kartajaya, H, and Bayu. *WOW Service Is Care*. Jakarta: Gramedia Pustaka, 2014.
- Kartajaya, Hermawan. *Hermawan Kartajaya on Segmentation*. Bandung: PT. Mizan Pustaka, 2007.
- Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, 2010.
- Kotler, P, and K. L Keller. *Marketing Management*. Jakarta: Erlangga, 2012.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks, 2005.
- . *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol Jilid 2*. Jakarta: PT. Prenhallindo, 1997.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. INDEKS, 2009.
- Mardalis, Ahmad. "Meraih Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Manajemen dan Bisnis (Benefit)* 9 (2005).
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2002.
- Mowen. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Karangan Sutisna, 1995.
- Nangoi. *Pemberdayaan di Era Ekonom Pengetahuan*. Jakarta: PT. Gramedia, 2004.
- Nugroho, J. Setiadi. *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen Edisi Revisi*. Jakarta: KENCANA, 2013.
- Oliver, Richard L. "Whence Customer Loyalty." *Journal of Marketing* 63 (1999): 33-44.
- Rambat, Lupiyoadi. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. Jakarta: PT. Salemba Empat, 2004.

- Risal, T. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening pada BMT Kampoeng Syariah. *Semantic Scholar*.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. BANDUNG: Alfabeta.
- Ulfa, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. *Universitas Negeri Islam Sumatera Utara*

