

DAFTAR PUSTAKA

- Azizah, Hilyatul. (November 2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah*. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang.
- Dewi, Ratna, Et Al. (2019 April). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada PT Pegadaian Cabang Unit Rappang Kabupaten Sidenreng Rappang*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. Universitas Muslim Indonesia.
- Fandrifal, Rama. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Riau KEPRI Cabang Siak*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau. 10 Hal.
- Gavin Dan Davis. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Pegadaian*. Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Sanata Dharma
- Halimah Nur Siti. (2018). *Pengaruh Internet Banking Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Tingkat Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada BNI Syariah KC Surakarta*. Skripsi. Program Studi S1 Perbankan Syariah. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negri Salatiga
- Hartanto. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota BMT Bina Umat Sejahtera Tegal*. Politenik Harapan Bersama Tegal.
- Kartika, Dewi Dan Karunia, Anita. 2018. *Praktikum Statistika Bisnis*. Politeknik Harapan Bersama Tegal.
- Khansa Ratu Syifa. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jurnal STEI Ekonomi.
- Kotler Dan Keller. (2017). *Pengertian Kepuasan Konsumen. Bab I Telaah Pustaka I* [Http://Respository.Stei.Ac.Id/7481/3/BAB%202](http://Respository.Stei.Ac.Id/7481/3/BAB%202)
- Kotler Dan Keller. (2016) . *Pengertian Loyalitas Pelanggan*. Jurnal STEI Ekonomi, Vol XX, No XX, BULAN 2020. [Http://Respository.Stei.Ac.Id/3001/3/Bab%202%20Landasan%20Teori.Pdf](http://Respository.Stei.Ac.Id/3001/3/Bab%202%20Landasan%20Teori.Pdf)
- Kotler. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Pegadaian*. Jurnal. Universitas Sam Ratulangi.
- Lewis Dan Booms. (2017). Jurnal Universitas PGRI Mahadewa Indonesia <https://Ojs.Mahadewa.Ac.Id/Index.Php/Widyadari/Article/Download/1397/1069/4959>
- Lili Suryati, Manajemen Pemasaran : Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan, (Yogyakarta, DEEPUBLISH, 2015).Hlm. 93
- Olver. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Pegadaian*. Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Sanata Dharma.
- Pegadaian. (2011). *Pengertian Pegadaian Secara Umum Dan Budaya Perusahaan Jiwa G-Values*. [https://Id.Wikipedia.Org/Wiki/Pegadaian\(Perusahaan\)](https://Id.Wikipedia.Org/Wiki/Pegadaian(Perusahaan)).

- Philip Kotler Dan Kevin Lane Kelle. (2019). *Pengertian, Faktor Dan Pengukuran Kepuasan Konsumen*. <https://www.kajianpustaka.com/2013/04/pengertian-faktor-pengukuran-kepuasan-konsumen.html>.
- Siburian, Ind Tigana Prasetyo. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Mandiri Semarang*. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Diponegoro. 10 Hal.
- Sugiyono. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Pada Cabang Jakarta Simprug*. Skripsi. UIN Syarif Hidayatullah.
- Sugiyono. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota BMT Bina Umat Sejahtera Tegal*. Politenik Harapan Bersama Tegal.
- Sunandar, Ida Farida, Dan Asrofi Langgeng. (2019). *Metodologi Penelitian*. Tegal: Politeknik Harapan Bersama Tegal.
- Tjiptono Pada Rukmanasari (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Studi Pada Pegadaian Cabang Pembantu Syariah Majapatih*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Surakarta.
- Tjiptono. (2012): 178-181). *Faktor Kurangnya Kualitas Pelayanan*. [Bab 2 Landasan Teori Library.Binus.Ac.Id](http://bab2landasan.teori.library.binus.ac.id).
- Warnadi Dan Aris Triyono, Manajemen Pemasaran, (Yogyakarta : DEEPUBLISH, 2019), Hlm. 33
- Wijayanto, Kusuma (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.