

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhythya, Nolanda. 2020. "Kualitas Pelayanan." : 11–40.
- Agyapong, Gloria K.Q. 2011. "The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry – A Case of Vodafone (Ghana)." *International Journal of Business and Management* 6(5): 203–10.
- Berry, Leonard L, A Parasuraman, and Valarie A Zeithaml. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of retailing* 64(1): 12–40.
- Bramantyo. 2017. "Pengaruh Kualitas Layanan, Prosedur Kredit, Dan Promosi Terhadap Keputusan Kredit Umkm." (1): 1–15.
- Choi, Eun Jung, and Soo Hyun Kim. 2013. "The Study of the Impact of Perceived Quality and Value of Social Enterprises on Customer Satisfaction and Re-Purchase Intention." *International Journal of Smart Home* 7(1): 239–52.
- Ekonomi, Fakultas, and Universitas Sebelas Maret. 2010. "Analisis Kinerja Keuangan Bank Pada PT . Bank Perkreditan Rakyat ( BPR ) Jateng Periode 2006-2008." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*.
- Fallis, A.G. 2013. "Kualitas Produk, Kepuasan Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9): 1689–99.
- Fauziah, Alfi Annisatul, Fakultas Ekonomi, and D A N Bisnis. 2017. "SYARIAH DENGAN CORPORATE IMAGE SEBAGAI VARIABEL MODERATING ( Studi

Kasus Pada Bank BRI Syariah Cabang Semarang ) SKRIPSI VARIABEL  
MODERATING ( Studi Kasus Pada Bank BRI Syariah Cabang Semarang ).”

Ishak, Muhammad Zakiy, and Evrita Putri Azzahroh. 2017. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening.” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam (Journal of Islamic Economics and Business)* 3(1): 26.

JUNARDI DWI PRAJA PUTRA. 2014. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bmt Arafah Sukoharjo.” *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9): 1689–99.

Kanzu, Hibba Al, and Harry Soesanto. 2016. “Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Dan Percieved Value Meningkatkan Minat Menabung Ulang ( Studi Pada Bni Syariah Semarang ).” *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi* 13: 14–27.

Konsumen, Pada, Jessy Cakes, J L Majapahit, and N O Semarang. 1945. “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI REPURCHASE INTENTION PADA KONSUMEN JESSY CAKES JL. MAJAPAHIT NO. 36 SEMARANG.” (36).

Manajemen, Prodi, and Universitas Syiah Kuala. 2017. “Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Membeli Ulang Yang Dimediasi Oleh Kepercayaan Pada Tenaga Penjual Di Toko Ritel Lyradyba Kota Banda Aceh.” 2(1): 185–202.

Oktaviani Satriyanti, Evi. 2012. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Di Surabaya.” *Journal of*

*Business and Banking* 2(2): 171.

Pastikarani, Dyah Adhisti, and Sri Rahayu Tri Astuti. 2016. “Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Minat Beli Ulang Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening.” *Diponegoro Journal of Management* 5(2): 1–9.

Pelayanan, Pengaruh Kualitas et al. 2019. “Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil.” 13: 87–93.

Perusahaan, Citra et al. 2018. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harapan Kinerja Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Ppda Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang).” *Diponegoro Journal of Management* 7(1984).

Prabowo, Muhamad Ismail. 2010. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (STUDI KASUS PADA NASABAH BANK BRI CABANG SRAGEN ).” *Jurnal Ekonomi Bisnis*: 1–88.

Ramadhan, Afif Ghaffar, and Suryono Budi Santosa. 2017. “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Citra Merek Terhadap Minat Beli Ulang Pada Sepatu Nike Running Di Semarang Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening.” *Diponegoro Journal of Management* 6(1): 1–12.  
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/17525/16774>.

Rangka, Dalam et al. 2013. “ANALISIS PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM RANGKA MEMBANGUN MINAT TRANSAKSI ULANG(Studi PT. Phillip

- Securities Indonesia Cabang Semarang).” 12(2): 149–56.
- Ria Octavia. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Index Pada PT. Bank Index Kantor Cabang Lampung.”
- Saleem, Hamad, and Naintara Sarfraz Raja. 2014. “The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction, Customer Loyalty and Brand Image: Evidence from Hotel Industry of Pakistan.” *Middle - East Journal of Scientific Research* 19(5): 706–11.
- Saputra, Falla Ilhami. 2013. “Kualitas Layanan , Citra Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan ( Studi Pada PT Bank Bni 46 Sentra Kredit Kecil Surabaya ).” *Aplikasi Manajemen* 11(3): 1–13.
- Setiarini, Dita Septi, and Sendhang Nurseto. 2017. “The Effect Of Service Quality And Customer Value To Customer Satisfaction.” *Journal of Social and Politic*: 1–10.
- Sugiyono. 2006. “Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D, Alfabeta : Bandung, 2006, Hal. 3.” : 22–29.
- Tan, Yohan. 2019. “Pengaruh Service Quality Terhadap Repurchase Intention Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada PT Bank Central Asia Tbk. Studi Kasus KCU Darmo Surabaya.” *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9): 1689–99.
- Zulqornain, Tb Asror. 2017. “Metode Servqual Pada Pt . Media Purna Engineering Area.” 2(2): 39–49.