

DAFTAR PUSTAKA

- Afsar, B., Rehman, Z. U., Qureshi, J. A., & Shahjehan, A. (2010, June). Determinants of customer loyalty in the banking sector: The case of Pakistan. *Academic Journals*, 4, 1040-1047.
- Anoraga, P. (2004). *Manajemen Bisnis* (Vol. Cetakan Ketiga). Jakarta: Rineka Cipta.
- Arifuddin, A. (2012, Mei 21). *Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam keputusan membeli komputer di lingkungan mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis universitas Hasanuddin*. Retrieved from Core: <https://core.ac.uk/download/pdf/25487047.pdf>
- Audinovic, V. (2013, Juli 23). *Bank Central Asia*. Retrieved from Merdeka.com: <https://www.merdeka.com/bank-central-asia/profil/>
- Barnes, J. G. (2003). *Secrets Of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: ANDI.
- Budiman, I. (2014, Maret 26). *Apakah Nasabah Anda Loyal*. Retrieved from Marketing.co.id: <https://marketing.co.id/apakah-nasabah-anda-loyal/>
- Dharmmesta, B. S., & Handoko, T. T. (2000). *Manajemen Pemasaran (Analisa Perilaku Konsumen)*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Dinisari, M. C. (2016, Agustus 12). *BCA Kembali Raih Brand Paling Bernilai di Indonesia*. Retrieved from Finansial: <http://finansial.bisnis.com/read/20160812/90/574558/bca-kembali-raih-brand-paling-bernilai-di-indonesia>
- Ferdinand. (2002). *Structural equation modeling dalam penelitian manajemen*. . Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. . Jakarta: Erlangga.
- Haryono, A. S. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel Speedy dengan Metode Structural Equation Modeling .
- Karsono. (2008). Pengaruh Customer Satisfaction dan Trust terhadap Customer Loyalty dengan Switching Cost sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Bisnis & Manajemen*, 8(1).
- Kartajaya, H. (2007). *Boosting Loyalty Marketing Performance: Menggunakan Teknik Penjualan, Customer Relationship Management dan Servis untuk Mendongkrak Laba*. Bandung: Mizan Pustaka.
- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium* (Vol. 3). Jakarta: indeks.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran* (Vol. Edisi Kedua Belas). Jakarta: Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran* (Vol. Jilid 1). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran. Jilid I* (Vol. Edisi ke 13). Jakarta: Erlangga.
- LINGGA, M. A. (2018, November 14). *Tinggal 3 Persen Nasabah BCA yang Bertransaksi di Kantor Cabang*. Retrieved from Kompas.com: <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/11/14/214100926/tinggal-3-persen-nasabah-bca-yang-bertransaksi-di-kantor-cabang>
- Mcknight, D. V. (2002). Developing And Validating Trust Measure for E-Commerce: An Integrative Typology. *Information System Research*. 334-339.
- Nalendra, A. M. (2015, Maret 20). *PENGARUH KEPERCAYAAN, KEPUASAN, DAN KOMITMEN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PRODUK TABUNGAN BANK DANAMON DI SURABAYA*. Retrieved from ARTIKEL ILMIAH: <http://eprints.perbanas.ac.id/833/1/ARTIKEL%20ILMIAH.pdf>
- Oktavianus, B. C. (2017, Maret 3). *Inilah Kelebihan dan Kekurangan Menabung di Bank*. Retrieved from Cermati.com: <https://www.cermati.com/artikel/inilah-kelebihan-dan-kekurangan-menabung-di-bank>
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on The Customer*. New York: McGraw-Hill.
- Parluhutan. (2015, Desember 11). *Keunggulan BCA Penopang Pertumbuhan*. Retrieved from BeritaSatu: <http://www.beritasatu.com/saham/329983-keunggulan-bca-penopang-pertumbuhan.html>
- Parvez, A. M. (2009, January). *Impact of Service Quality, Trust, and Customer satisfaction on Custmer Loyalty*, 29(1), 24-38.
- Permata, R. C. (2017). Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Palembang. *Eprints*, 108. Retrieved from <http://eprints.radenfatah.ac.id/1114/1/RIZKI%20CITRA%20PERMATA%20%2814180182%29.pdf>
- Prasetyo, W. B. (2018, Juli 24). *BCA Raih Bank Terbaik di Euromoney Awards for Excellence 2018*. Retrieved Juli 24, 2018, from BeritaSatu: <http://www.beritasatu.com/ekonomi/502415-bca-raih-bank-terbaik-di-euromoney-awards-for-excellence-2018.html>
- Purnomo, H. u. (2008). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Putro, K. H. (2008). Analisis Pengaruh Kpercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Rokok Merek LA Lights. .

- Riadi, M. (2013, April 02). *Pengertian, Faktor dan Pengukuran Kepuasan Konsumen*. Retrieved from KajianPustaka.com: <https://www.kajianpustaka.com/2013/04/pengertian-faktor-pengukuran-kepuasan-konsumen.html>
- Riadi, M. (2017, Maret 30). *Ekuitas merek (Brand Equity)*. Retrieved from KajianPustakan.com: <https://www.kajianpustaka.com/2017/03/ekuitas-merek-brand-equity.html>
- Rogers, D. P. (2004). *Managing Customer Relationships: A Strategic Framework*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc. .
- Safitri, Y. A. (2011, November 2). *KEPERCAYAAN, KOMITMEN, KOMUNIKASI, PENANGANAN KONFLIK, DAN*. Retrieved from <https://journal.perbanas.ac.id/index.php/jbb/article/viewFile/245/190>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business : a skill-building approach / Uma Sekaran and Roger Bougie (Vol. 7)*. Chichester, West Sussex, United Kingdom: John Wiley & Sons.
- Septiani, E. (2016, Juli 26). *Alasan Orang Masih Percaya Menabung di Bank*. Retrieved from INFOPERBANKAN.COM: <https://www.infoperbankan.com/artikel/alasan-orang-masih-percaya-menabung-di-bank.html>
- Setiawan, M. B., & Ukudi. (2007). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KOMITMEN TERHADAP LOYALITAS NASABAH*. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*, 13. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/24240-ID-pengaruh-kualitas-layanan-kepercayaan-dan-komitmen-terhadap-loyalitas-nasabah-st.pdf>
- Sholiha, E. U., & Salamah, M. (2015). Structural Equation Modeling-Partial Least Square untuk Pemodelan Derajat Kesehatan Kabupaten/Kota di Jawa Timur (Studi Kasus Data Indeks Pembangunan Kesehatan Masyarakat Jawa Timur 2013). *JURNAL SAINS DAN SENI ITS*, 169-174.
- Siddiqi, K. O. (2011, March). Pengaruh Customer Satisfaction dan Trust terhadap Customer Loyalty dengan Switching Cost sebagai Variabel Moderasi. *International Journal of Business and Management* , 6(3).
- Sudaryana, A. (2007). *ANALISIS PERILAKU KONSUMEN DALAM MENABUNG PADA BANK UMUM DI YOGYAKARTA*. *AKMENIKA UPY, Volume 1, 2007, 1, 15*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung, Jawa Barat: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Yogyakarta, Banguntapan Bantul, Indonesia: Pustaka Baru Press.

- Sukirno. (2018, Maret 26). *Kinerja 10 Bank Terbesar Indonesia Sangat Positif*. Retrieved from Alinea.id: <https://www.alinea.id/bisnis/kinerja-10-bank-terbesar-indonesia-sangat-positif-b1Uwb9NK>
- Supranto, & Limakrisna, N. (2011). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran* (Vol. Edisi Kedua). Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Tasmil, & Herman. (2015). Penerapan Model TAM untuk Menilai Tingkat Penerimaan Nelayan terhadap Penggunaan GPS. *Pekommas*.
- Tbk, P. B. (2014, Maret 26). *Kepuasan Nasabah Akan Produk dan Layanan BCA Syariah Berbuah Hasil*. Retrieved from <https://www.bca.co.id/id/Tentang-BCA/Korporasi/Berita/2016/03/07/10/23/Kepuasan-Nasabah-Akan-Produk-dan-Layanan-BCA-Syariah-Berbuah-Hasil>
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2003). *Total Quality Manajemen* (Vol. Edisi Revisi). Yogyakarta: Andy.
- Top Brand Award. (2018). *topbrand-award*. Retrieved from http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2018_fase_1.
- Ulum, M., Tirta, I., & Anggraeni, D. (2014). ANALISIS STRUCTURAL EQUATION MODELING (SEM) UNTUK SAMPEL KECIL DENGAN PENDEKATAN PARTIAL LEAST SQUARE (PLS). *University of Jember*, 1-15.
- Victor, C., Jorie, R. J., & Sumarauw, J. S. (2015, Juni). *PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PT. BANK BCA TBK. DI MANADO*. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/2622-ID-pengaruh-customer-relationship-management-dan-kepercayaan-terhadap-kepuasan-sert.pdf>
- Waringin, T. D. (2017, Januari 24). *Apa Saja Manfaat Tabungan?* Retrieved from detikfinance: <https://finance.detik.com/perencanaan-keuangan/d-3403653/apa-saja-manfaat-tabungan>
- Zur, A. L. (2012). Cognitive and Affective Trust between Australian Exporters and Their Overseas Buyers. *Australasian Marketing Journal*.