

Daftar Pustaka

- Ahmad, M., Siswadhi, F., & Sarmigi, E. (2023). Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan religiusitas terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai mediasi.
- Anderson, E. W., & Fornell, C. (1994). A customer satisfaction research program for the American customer satisfaction index (ACSI). *Journal of Marketing Research*, 31(2), 173–186.
- Arifin, Z. (2008). *Penelitian pendidikan: Metode dan paradigma baru*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia. (2025). *Laporan Tahunan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) 2024*.
- Aulia, F. P. A. (2021). Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah.
- Bank Indonesia. (2025, April 23). *BI-Rate tetap 5,75%: Mempertahankan stabilitas, mendukung pertumbuhan ekonomi*. Siaran Pers No. 27/84/DKom.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173–1182.
- BPS Kota Yogyakarta. (2023). *Statistik daerah Kota Yogyakarta 2023*.
- BTN. (2024). *Balé by BTN – Roadmap Layanan 2023–2025*. Jakarta: PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.
- Cahya, A., Yanto, E., & Yansye. (2021). Kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRI Mobile (BRImo).
- Chasanah, S. (2023). Analisis pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, komitmen dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah bank.
- Databoks Katadata. (2024). *Jumlah penduduk berpendidikan tinggi di Yogyakarta*.
- Debora, H. (2017, 30 Juni). Perempuan lebih mahir kelola keuangan dibanding pria? *Kompas.com*. <https://money.kompas.com>
- Deloitte. (2024). *2024 banking and capital markets outlook: Reimagining the future of financial services*.
- Detik.com. (2024). *Yogyakarta kota pelajar: Lebih dari 640 ribu mahasiswa tinggal di Yogya*.
- Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. (1996). The American customer satisfaction index: Nature, antecedents, and consequences. *Journal of Marketing*, 60(4), 7–18.
- Ganesan, S. (1994). Determinants of long-term orientation in buyer–seller relationships. *Journal of Marketing*, 58(2), 1–19.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariat dengan program IBM SPSS 25* (Edisi 9). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Prentice Hall.
- Infobank. (2024). *SLE Index Survey 2024*.

- Jones, T. O., & Sasser, W. E., Jr. (1995). Why satisfied customers defect. *Harvard Business Review*, 73(6), 88–99.
- Juliandi, B. (2014). *Metodologi penelitian bisnis: Konsep & aplikasi*. Medan: UMSU Press.
- Kharisma, N. S., & Soliha, E. (2022). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada nasabah Bank BRI. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi*, 24(1), 1–15.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing management* (13th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lestari, S., & Sutanto, J. E. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening pada PT. Bank Central Asia Cabang Kudus. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2(1), 1–13.
- Masadah, M., Asngadi, A., & Singgih, C. T. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan (Studi pada Bank Syariah di Kabupaten Jombang).
- Moorman, C., Deshpande, R., & Zaltman, G. (1993). Factors affecting trust in market research relationships. *Journal of Marketing Research*, 30(1), 81–101.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20–38.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory* (3rd ed.). McGraw-Hill.
- Octavia, R. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(1), 35–39.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty? *Journal of Marketing*, 63(4), 33–44.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Payne, A. (2017). *Relationship marketing: Creating stakeholder value* (5th ed.). Routledge.
- Pranantha, E. Y. (n.d.). Kualitas layanan dan fitur produk BSI Mobile secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kabupaten Sleman.
- Pritam, S., & Dhiman, R. (2019). Impact of customer trust on customer satisfaction: An empirical study in Indian banking sector. *International Journal of Research in Management & Social Science (IJRMS)*, 7(1), 1–6.
- Purwoto, A. (2007). *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Pustaka Pelajar.
- Reichheld, F. F., & Scheffer, P. (2000). E-loyalty: Your secret weapon on the web. *Harvard Business Review*, 78(4), 105–113.

- Rofiqo, A., Addinata, V. H., & Sari, D. N. (2021). Peranan kepuasan dan kepercayaan nasabah sebagai variabel mediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah.
- Santoso, S. (2010). *Statistik parametrik: Konsep dan aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Santoso, S. (2018). *Menguasai statistik dengan SPSS 25*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sari, D. C., & Marlien, R. A. (2019). Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan nilai pelanggan terhadap loyalitas nasabah.
- Sari, D. F. N., & Widiastuti, R. (2021). Peran mediasi kepuasan pelanggan pada pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan (Studi pada industri perbankan syariah di Surabaya). *Jurnal Manajemen Perbankan Syariah*, 3(1), 47–66.
- Sari, R. J., & Aprianti, I. (2020). Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill-building approach* (7th ed.). John Wiley & Sons.
- Sharma, P., Davcik, N. S., & Lim, W. M. (2017). The customer satisfaction–loyalty relationship: A meta-analytic review and research agenda. *Journal of Business Research*, 70, 175–191.
- Simangunsong, D. A. Y., Nasution, A. I. L., & Nasution, M. L. I. (2023). Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah.
- Siregar, S. (2017). *Statistika terapan untuk perguruan tinggi*. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Utami, M., Pusporini, P., & Handayani, T. (2019). Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah.
- Wulansari, C. (2016). *Statistika penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill Education.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.