**DAFTAR PUSTAKA**

Asmai Ishak dan ZhafitriLuthfi. 2011. *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas: StudiTentang Peran Media Switching Cost*. Jogjakarta : Universitas Islam Indonesia.

Donni Priansa. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima. Bandung*: Alfabeta

Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Griffin, Jill (2012) *Customer Loyalty: How To Learn It, How To Keep It.* Jakarta: Penerbit Erlangga.

JarliyahHarfika dan Nadiya Abdullah, 2017. Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap Kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Jurnal balance* Vol. 16 No. 1 Januari 2017.

Kasmir. 2014. *Manajemen Perbankan, Edisi Revisi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Kasmir. 2016. Analisis Laporan Keuangan. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Kasmir. (2017). Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, edisi revisi, Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Lestari, Ani dan Edy Yulianto. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 54 No. 1.

Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. (2013). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: *Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Supranto, 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Cipta*, Rineka, Jakarta.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods).* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: PT Alfabet.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Yanti, Ni Wayan Widya. 2013. “Penerapan Model Pembelajaran PBL Berbantuan Powerpoint untuk Meningkatkan Hasil Belajar PKn”. *Skripsi* S1. Singaraja: Fakultas Ilmu Sosial Universitas Pendidikan Ganesha.