

## Daftar Pustaka

- Akbar, M. dan N. Parvez. 2014. *“Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customers Loyalty”*. *ABAC Journal* 29 (1): 24-38
- Atep, A. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Barnes, J. 2003. *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi.
- Bell, C. R. dan R. B. Bilijack. 2004. *Magnetic Service 7 Rahasia Menciptakan Pelanggan Setia*. Bandung: Kaifa PT Mizan Pustaka.
- Breadsell, J. 2008. *The Influence of CSR Disclosure on Corporate Governance and Company Performance*. 2008. ISSN: 1662-761x.
- Carol. 1992. *Home Environment, Plenum Press, New York and London*.
- Chatra, E. dan N. Rulli. 2008. *Public Relations Strategi Kehumasan Dalam Menghadapi Krisis*. Bandung: PT Salamadani Pustaka Semesta.
- Chulaifi. M. In’amul, dan E. Setyowati. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Travel Umrah Dan Haji Pada Pt. Sebariz Warna Berkah Di Surabaya. *Jurnal Hasil Penelitian LPPM Untag Surabaya*. Januari 2018, Vol. 03, No. 01, hal 40-54.
- Dharma, R. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang. *Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi*. Vol. 6, No. 2, Oktober 2017, Hal 349-359 ISSN : 2301-5268 | E-ISSN : 2527-9483.
- Ellena, F. 2011. Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. BRI (Persero) Tbk. Cabang Pemasang). Skripsi. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Fahmi, I. 2013. *Manajemen Strategi*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Tjiptono, F. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. dan A. Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Tjiptono, F. dan G. Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ghazali, I. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Semarang: Yoga Pratama.
- \_\_\_\_\_. 2017. *Teori, Konsep dan Aplikasi dengan IBM SPSS Statistics*. Cetakan Ketiga. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- \_\_\_\_\_. 2020. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS Statistics20*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gudono. 2014. *Analisis Data multivariat*. Edisi Keempat. BPF. Yogyakarta.
- Hasibuan, M. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Harbani, P. 2010. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Hasrina, Y. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Asuransi Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di PT Jasa Raharja JPJR Pangkalan Balai. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 133-142.
- Hermansyah. 2013. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Edisi 2. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Jasa Raharja. 2020. <https://jasaraharja.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan>, Diakses Tanggal 20 Agustus 2020
- Japlani, A., Fitriani., dan S. Mudawamah. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, kepercayaan, Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Cabang BMT Fajar Metro Pusat. *Jurnal Fidusia Ilmiah Keuangan dan Perbankan*, 67-85.
- Jasfar, F. 2009. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Khusnul, K. 2013. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Menabung Pada Kantor Cabang Utama PT. Bank Pembangunan Daerah Papua Di Jayapura. (*Jurnal Future* , Vol. 1, No. 1, 2013, 42-51).
- Kotler, P. dan Keller. 2012. *Marketing Management, New Jersey: Pearson International Edition*
- \_\_\_\_\_. 2013. *Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium*. PT. Prehallindo. Jakarta
- Kotler, P. Dan L. Nancy. 2005. *Corporate Social Responsibility; Doing the Most Good you're your Company and Your Cause*. New Jersey; JohnWiley& Sons, Inc.

- Kriyantono, R. 2008. *Public Relations Writing*. Jakarta: Kencana.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Masri, S. 2009. *Metode Penelitian Survei*. LP3ES. Jakarta.
- Mutakim, M., S. Bachri , dan Wahyuningsih. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Dampak Terhadap Kepercayaan Tertanggung Asuransi Kendaraan Bermotor pada Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Palu. *Jurnal Katalogis*, 58-70.
- Nasution.2011. *Manajemen Mutu Tepadu (Total Quality Management)*, Penerbit Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Pflieger, J. 2005. The Contribution of Life Cycle Assessment to Global Sustainability Reporting of Organization. *Management of Environmental Quality: An International Journal ISSN: 1477-7835*
- Ratminto. dan S. W. Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Saleh. 2010. Corporate social responsibility disclosure and its relation in institutional ownership: *Evidence from public listed companies in Malaysia. Manajerial Auditing Journal*. Vol.125 No.6: 591-613.
- Santoso, S. 2011. *Statistik Multivariat*. PT.Elek Media Komputindo Kelompok Gramedia. Jakarta
- Septiawan, A. 2014. Pengaruh Kepercayaan, Komitmen Dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Showroom Euro 2000 Automobile di Solo, Naskah Publikasi, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Setyawan, B. D. 2013. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Skripsi*. Semarang : Universitas Negeri Semarang.
- Sjarwenni. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Dalam Teori dan Pembahasan*. Edisi Ke 1. Jakarta

- Stawiski, S., J. J. Deal, dan W. Gentry . 2010. *Employees Perceptions of Corporate Social Responsibility: The Implications for Your Organization. Quick View Leadership Series, Center for Creative Leadership. USA.*
- Subagiyo, P. J. 2011. *Metodologi Penelitian Dalam Teori Dan Praktek.* Aneka Cipta. Jakarta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Cetakan Ke-23. ALFABETA, CV. Bandung
- \_\_\_\_\_. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Cetakan Ke-22. ALFABETA, CV. Bandung
- Susilowati. 2018. Pengaruh, Tanggung Jawab, dan Sikap Terhadap Kepuasan Masyarakat Unit Pembinaan Masyarakat Polsek Dusun Timur Kabupaten Barito Timur. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 288-300.
- Tjiptono, F., dan C. Gregorius. 2010. *Service Quality and Satisfaction*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Vincent, G. 2011. *Total Quality Management (untuk Praktisi Bisnis dan Industri).* Bogor: Vinchristo Publication.
- Williams, C. 2011. *Management.* Ohio : South-Western, Cengage Learning.
- Yuliati. dan S. Wahyuningsih. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Komitmen terhadap kepuasan Masyarakat (*Studi di Kelurahan Pandean Lamper Kecamatan Gayamsari Kota Semarang*). *Jurnal Ilmiah Ekonomi (Fokus Ekonomi)*, 14(2), 324-326.
- Yusuf, M. 2017. *Manajemen Corporate Social Responsibility (I-CSR)* Depok : kencana