

DAFTAR PUSTAKA

- Aksari, Ni Made Asti dan Yohan. 2016. Pengaruh Kredibilitas Public Relations Terhadap Niat Berinvestasi Pasar Modal Yang Dimediasi Oleh Sikap Calon Investor. E-Jurnal Manajemen Unud. 5(12): 7984-8014.
- Arifin, Zaenal. (2003). Pengaruh Corporate Governance terhadap Reaksi Harga dan Volume Perdagangan Pada Saat Pengumuman Earnings. (Simposium Nasional Akuntansi VI), Surabaya.
- Ashari. 2010. Pendirian Bank Pertanian di Indonesia: Apakah Agenda Mendesak? Jurnal Forum Penelitian Agro Ekonomi. 8(1): 13-27.
- Ashari dan Friyatno, S. 2006. Perspektif Pendirian Bank Pertanian di Indonesia, Jurnal Forum Penelitian Agro Ekonomi. 24(2): 107-122.
- Berita Resmi Statistik. 2019. Keadaan Ketanakerjaan Indonesia Agustus 2019. No 91/II/Th. XXII
- Berita Resmi Statistik. 2020. Pertumbuhan Ekonomi Indonesia triwulan II-2020 No. 64/08/Th. XXIII.
- Buttle, Francis. 2007. Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) Concept and Tools. Alih bahasa oleh Arief Subiyanto. Jakarta: Bayumedia Publishing.
- Dewi, I Gusti Ayu Agung Pradnya. 2018. Intensi masyarakat berinvestasi pada peer to peer lending: analisis *theory of planned behavior*. Jurnal ilmiah akuntansi dan bisnis. 3(2): 118-132.
- Erdem, T. dan Swait, J. 2004. Brand credibility, brand consideration and choice. Journal of Consumer Research. 31(1): 9-191.
- Firmansyah, Anang dan Didin Fatihuddin. 2016. Pemasaran Jasa, Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. CV. Budi Utama. Yogyakarta.
- Ferdiani, Rian Kabrina. 2020. Sisi Menarik Investasi Online P2P Lending: <https://www.modalrakyat.id/blog/sisi-menarik-investasi-online-p2p-lending>. Diakses tanggal 20 Februari 2021.

- Gaffar, Vanessa .2007. CRM dan MPR Hotel. Alfabeta: Bandung
- Garbarino, Ellen dan Mark S. Johnson. 1999. "The Different Roles of Satisfaction, Trust and Commitment in Customer Relationships. *Journal of Marketing*. 63(4): 70-87.
- Gitman, Lawrence J. dan Joehnk D. Michael. 2006. *Fundamental of Investing*, 9th Edition. Peorson: Addison Wesley, Boston.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Gunawardane. 2011. Reliability of the internal service encounter. *International Journal of Quality & Reliability Management*. 28(9):1003-1018.
- Gwinner, Kevin P.,Dwayne D. Gremler, and Mary Jo Bitner, 1998. Relational Benefits in Services Industries: The Customer's Perspective, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 26 (Spring), 101-114.
- Hasan, Iqbal. 2006. Analisis data penelitian dengan statistik. Bumi Aksara. Jakarta.
- Hendriyani, Chandra dan Samun jaja raharja. 2019. *Strategy business agility peer to peer lending fintech startup in the era digital financial in indonesia*. Jurnal pemikiran dan penelitian administrasi bisnis & kewirausahaan. 4(1): 19-25.
- Hermawan Kartajaya. 2003. *Marketing In Venus*.Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Irawan, Handi, 2003. Membedah strategi Kepuasan pelanggan. PT. Gramedia: Jakarta.
- Jogiyanto, H.M. 2010. Teori Portopolio dan Analisis Investasi edisi ketujuh. BPFE. Yogyakarta.
- Khotimah, Khusnul. 2013. Pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah menabung pada kantor cabang PT. Bank Pembangunan Daerah Papua di Jayapura. *Future: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*. 1(1):1-9.
- Kurniasari, Nina dan Nina Ernawati. 2012. Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Laundry Kencling Semarang. *Jurnal Mahasiswa Q-Man*. 1(3): 57-68.

- Kusmayadi, Tatang. 2007. Pengaruh Relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan. *Jurnal Sains Manajemen dan Akuntansi STIE STAN Indonesia Mandiri*. 1(1):1-19.
- Mardalis, Ahmad. 2005. Meraih loyalitas pelanggan. *Jurnal BENEFIT*. 9(2): 111-119.
- Milne, Alistair and Paul Parboteeah. 2016. The Business Models and Economics of Peer-to-Peer Lending. *European Credit Research Institute (ECRI)* :17.
- Morgan, Robert M. 2000. “*Relationship Marketing and Marketing Strategy: The Evolution of Relationship Marketing within The Organization,*” in *Handbook of Relationship Marketing*, Jagdish.N. Sheth and Atul Parvatiyar. London: Sage Publications, Inc.
- Muta’ali, Lutfi. 2019. *Dinamika Peran Sektor Pertanian Dalam Pembangunan Wilayah di Indonesia*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Muhmin, Abdul, dan Alhassan G. 2005. Instrumental and Interpersonal Determinants of Relationship Satisfaction and Commitment in Industrial Markets. *Journal of Business Research* 58. 619-628.
- Nizar, Muhammad Afdi. 2017. *Teknologi Keuangan (Fintech): Konsep dan implementasinya di Indonesia*. Warta Fiskal Edisi 5:1-15
- Nugroho, Adi Wahyu dan Budi Sudaryanto. 2013. Pengaruh Kinerja Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang. *Diponegoro Journal Of Management*. 1(1): 1-9.
- Nurhidayah. 2018. Gender, Pengetahuan Keuangan, dan Niat Bertransaksi Saham. *Jurnal Ilmiah Bisnis dan Ekonomi Asia*: 12(2):7-15
- Nurlina T. Muhyiddin, M. irfanTarmizi, dan Anna Yulianita. 2017. *Metodologi penelitian ekonomi dan sosial: teori, konsep dan rencana proposal*. Salemba empat. Jakarta.
- Norhermaya, Y. A., & Soesanto, H. 2016. Analisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kepercayaan dan loyalitas pelanggan untuk meningkatkan minat beli ulang (studi pada online store lazada.co.id). *Diponegoro Journal of Management*. 5(3): 1–13.

- Paul A. Samuelson dan William D. Nordhaus. 2004. Ilmu makroekonomi edisi 17, diterjemahkan oleh gretta, et al., Media Global Edukasi. Jakarta.
- Priyono, Anjar. (2017). Analisis pengaruh trust dan risk dalam penerimaan teknologi dompet elektronik Go-Pay. *Jurnal Siasat Bisnis*. 21(1):88-106.
- Saha, Parmita dan Zhao. 2005. *Relationship between online service quality and customer satisfaction a study in internet banking*. Master Thesis: 083SHU.
- Setiawan, Mulyo Budi dan Ukudi. 2007. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*. 14(2):215-227.
- Setiawan, Supriadi. 2018. Loyalitas Pelanggan Jasa Studi Kasus Bagaimana Rumah Sakit Mengelola Loyalitas Pelanggannya. PT. Penerbit IPB Press. Bogor.
- Simatupang, P dan Syafaat, N. 2000. Industrialisasi Berbasis Pertanian Sebagai Grand Strategy Pembangunan Ekonomi Nasional. *Jurnal FAE*. 18(1): 1 - 15
- Singarimbun, M dan Efendi, S. 2006. Metode Penelitian Survey. LP3ES. Jakarta.
- Sitompul, Meline Gerarita. 2018. Urgensi legalitas finansial technology (Fintech): Peer to peer (P2P) lending di Indonesia. *Jurnal Yuridis unaja*. 1(2):68-79.
- Smith, Rodney E, and Wright, William F. 2004. Determinants of Customer Loyalty and Financial Performance. *Journal of Management Accounting Research*. 16(1): 183.
- Sumarwan, Ujang. 2012. Manajemen Mutu Pelayanan. Penerbit Trans Info Media. Jakarta
- Sugiyono. 2017. Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta. Bandung.
- Sukirno, Sadono. 2000. Makroekonomi Modern. PT Raja Grafindo. Jakarta.
- Suryadharma, Denny. 2019. Biar masyarakat lebih percaya akan keamanan datanya, perusahaan fintech mulai terapkan ISO 27001. Dalam *Brilio.net*
- Suryati, Lili. 2015. Manajemen pemasaran: suatu strategi dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. CV. Budi Utama. Yogyakarta.

- Tahuman, Zainuddin. 2016. Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan serta dampaknya terhadap keunggulan bersaing. *Jurnal Riser dan manajemen edisi khusus pemasaran dan keuangan*. 4(3):445-460.
- Telagawathi, dkk. 2020. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pusaka Kebaya di Singaraja. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. 2(1): 61-73.
- Theron, Edwin. Nic S Terblanche. Christo Boshoff, 2010. "Trust, Commitment and Satisfaction: New Perspectives from Business-to-Business (B2B) Financial Service Relationships in South Africa". University of Stellenbosch, South Africa.
- Tjiptono, F dan Anastasia Diana. 2003. Total quality manajemen. Jakarta.
- Walsh, Gianfranco, Keith Dinnie, and Klaus Peter Wiedmann. 2006. How Do Corporate Reputation and customer satisfaction impact customer defection? A Study of Private Energy Customers in Germany. *Journal of Service Marketing*. 20(6): 412-420.