

## DAFTAR RUJUKAN

- Aaker, David A. 2013. *Manajemen Pemasaran Strategi*. Edisi Kedelapan. Jakarta : Salemba Empat.
- Atmaja, Jaka. 2018. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas pada Bank BJB. *Jurnal Ecconomica*. Vol;2.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, tesis, dan disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Bismo, Aryo. 2018. The effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty: A study of grabcar services in Jakarta. *Pertanika Journal of Social Sciences & Humanities*. Vol; 26.
- Chiguvi, Douglas. 2017. *Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty in the Banking Sector*.
- Cravens, David, & Piercy. 2006. *Marketing Strategic. 9 Edition*, Singapore : *Mc Graw Hill Companies*. BA ISAGO University.
- Darmawan, Didit. 2018. The Effect of Service Quality, Customer Satisfaction and Corporate Image on Customer Loyalty in the banking sector in Indonesia. *Journal of Business and Management*. Vol; 19
- Djaja, Sutrisno, 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*. Vol; 12
- Engkur. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah di DKI Jakarta. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*. Vol; 14
- Gaffar, Vanessa. 2007. *Customer Relationship Management and Marketing Public Relation*. Bandung: Alfabeta.

- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hediyati, Ernani. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Lawang). *Jurnal Manajemen Pemasaran Modern*. Vol; 2
- Herzaviona, Yora. 200. *Effect of Customer Satisfaction on Customer Loyalty and Marketing Organization Performance in B2B Market Over Heavy Equipment Company*. *Journal of Multidisciplinary Academics*. Vol; 4
- Huriyati, Ratih. 2010. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Jakarta : Rajawali Pers
- Jasfar, Farida. 2005. Pentingnya Kualitas Pelayanan dalam Membangun Kepercayaan Pelanggan dan Keputusan Pembelian. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*. Vol;6
- Jeany, jeany. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada BPR Artha Prima Perkasa. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas SAM Ratulangi*. Vol; 7
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. 2018. *Principles of Marketing*. Edisi 15. New Jersey: *Pearson Education*.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Kelller. 2016. *Marketing Management, 15<sup>th</sup> Edition*. New Jersey: *Pearson Education*.
- Lestari, Anisa dan Ratnawati. 2016. Peran Brand Trust dalam Memediasi *Brand Experience, Brand Personality* dan *Brand Community* terhadap *Brand Loyalty*. *Jurnal Unusula*. Vol; 19.
- Martin, Doli. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Adidaya Digital Printing Bandung. *Journal of Management*. Vol; 3

- Novianti, Endri dan Darlius. 2018. Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, Volume; VIII
- Nugroho, Novianto Eko. 2021. Strategi Meningkatkan Loyalitas Konsumen dipengaruhi Terpaan Iklan, Pemberian Potongan Harga dan Citra Merek pada Marketplace Shopee dalam Kondisi Pandemi Covid 19. *Jurnal Eksekutif*, Vol; 18 No. 1
- Parasuraman, Aa., Berry Leonard L, dan Zeithami, Valarie A. 1998. “*SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*”. *Journal of Retailing*, Vol; 64
- Sari, Selvi Mayang. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung). *Journal Ekonomix*. Vol; 9
- Subagja, Iwan Kurniawan. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Central Asia Tbk. Kantor Cabang Pondok Gede Plaza. Vol; 7
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif , Kualitatif dan R&D*, Bandung. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. Alfabeta
- Tarumingkeng, Petter Jefferson. 2019. Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*. Vol ; 7
- Tjiptono, Fandi. 2012. *Strategi Pemasaran Edisi 3*. Yogyakarta: Andi Offset. Top Brand
- Tumbel, Atjel. 2016. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank BTPN Mitra Usaha Rakyat Cabang Amurang

Kabupaten Minahasa Selatan. Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum. Vol. No. 1

Yulianto, Andri Rizko. 2018. Tinjauan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Ekonomi, Vol; 20

