

DAFTAR RUJUKAN

- Adabi, Nadhril. 2020. Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Keputusan Pembelian Indihome di Witel Telkom Depok. *Jurnal Manajemen*, Vol. 12(1).
- Aydin, S. and Ozer, G. (2005) The Analysis of Antecedents of Customer Loyalty in the Turkish Mobile Telecommunications Market. *European Journal of Marketing*, 39, 910-925.
- Bambang & Wahyudi, Triyono Arief. 2019. Analisis Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*, Vol. 1, No. 2.
- Dewa, Chriswardana Bayu. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Penjualan Jasa Grabcar terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Perspektif*, Vol. 16, No. 1.
- Dewi, Kadek Iin Listyana dkk. 2019. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan BPJS Kesehatan di Kota Singaraja. *Bisma : Jurnal Manajemen*, Vol. 5, No. 2.
- Fatrio, Novel. 2008. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus: Pada PT. Bank Bukopin Kantor Cabang Tegal). *Tesis Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Universitas Udayana, Denpasar*.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS Cetakan Keempat*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gregory, R James and Jack G. Wiechman. 2011. *Pemasaran Ritel Edisi Keduabelas*.
- Griffin, Ricky dan Ebert, Ronald. (2007). *Bisnis*. Jakarta : Erlangga.
- Harrison, Shirley. 2007. *Marketers Guide To Public Relations*. New York: John Willy and Son.
- Hermawan, A. 2012. *Komunikasi Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- Karim, Ahmad. & Ichsan, Reza Nurul. 2021. Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Jasa Raharja Medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, Vol.6, No.1.
- Kim, Young Ei and Lee Jung Wan. 2010. Relationship between Corporate Image and Customer Loyalty in Mobile Communications Service Market. *Africa Journal of Business Management*. 4, PP 4035-4041.

- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip., & Amstrong, G. 2016. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi Ke-13 Jilid. Edisi Indonesia. Alih Bahasa : Bob Sabran. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Kwan, O. G. 2016. Pengaruh Sales Promotion dan Store Atmosphere Terhadap Impulse Buying dengan Positive Emotion sebagai Variabel Intervening Pada Planet Sports Tunjungan. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 10(1), 27-34.
- Marlins, Doni & Putriani, Izet. 2019. Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Paiman Dilihat dari Kualitas Layanan Customer Service. *Jurnal Pundi*, Vol.03, No.02.
- Marpaung, Budiman dan Ani Mekaniwati. 2020. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen serta Dampaknya pad Keputusan Pembelian. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, Vol. 8, No. 1.
- Nasfi, dkk. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Journal of Economic Studies*, Vol. 4, No. 1.
- Nugroho, Budiartono & Subagja, I.K. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Perkreditan Rakyat Gracia Mandiri Bekasi Timur. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, Vol. 6, No.1.
- Nurdin. Dkk. 2020. Pengaruh Pelayanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, Vol. 2, No.1.
- Oyenyi, B. A. (2011). Waste Management in Contemporary Nigeria. *International Journal of Politics and Good Governance*, Vol. 2, No 3.
- Papeo, Adyan dkk. 2018. Pengaruh Komunikasi Pemasaran Terhadap Citra Perusahaan PT. Telkom Indonesia Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 6, No. 3, ISSN : 2338 – 9605.
- Purnama, Rina & Hidayah, Asmi Ayuning. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekonomika Untirta* Vol. 14, No. 2
- Pontoh, Michael B. 2014. Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Manado. *Jurnal EMBA*, Vol. 2, No. 3.
- Rahayu, Basuki Sri & Suryanti, Endang. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Hubungan Pelanggan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Nasabah. *Jurnal Advance*, Vol.1, No.2.

- Rangkuti, Freddy. 2016. *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT*. Gramedia, Jakarta.
- Roellyanti, MV. 2019. Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Maskapai Lion Air. *Jurnal Manajemen Dirgantara* , Vol. 12, No. 2.
- Saladin, Djaslim dan Oesman, Yevis Marty. 2002. *Perilaku Konsumen dan Pemasaran Strategik*. Jakarta: Balai Pustaka
- Sari, Anak Agung Ratih Permata dan Ni Nyoman Kerti Yasa. 2020. *Kepercayaan Pelanggan diantara hubungan Citra Perusahaan dan Kewajaran Harga dengan Loyalitas Pelanggan Mapemall.com*. Klaten : Lakeisha.
- Sarker., dkk. 2017. Influence of Service Quality on Customer Statification in Retail Banking (A Study on Some Private Commercial Banks in Bangladesh). *Journal Green University Review*, Vol. 4, No. 1-2, ISSN 2218-5283.
- Siyoto, Sandu & Sodik, Ali Muhammad. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Karanganyar : Literasi Media Publishing
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Susanto, A.B. 2009. *Corporate Social Responsibility*. Jakarta : Esensi.
- Sutrisno, Rico Ilham dan Didit Darmawan. 2022. Pengaruh Promosi Penjualan, Diversifikasi Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen, Bisnis, dan Kewirausahaan*, Vol. 2, No, 1.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Gramedia Cawang: Jakarta
- Zeithaml, V. A, M. J. Bitner. 1996. *Service Marketing, New Jersey*. The McGraw-Hill Companies, Inc.