

## DAFTAR PUSTAKA

- Abi Nugroho, T. 2022. Pengaruh Influencer Media Sosial Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Produk Sepatu Compass (Studi Pada Konsumen Sepatu Compass di Malang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 10(1), 1-14.
- Agung, A. F. (2020). Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Ekonomi Islam. *In Skripsi*.
- Agus Wijaya. 2018. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Dan Asosiasi Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis Terapan*, Volume 02 Nomor 01 (Juni, 2018) 1-16.
- Aydin, S. and Ozer, G. 2005. *National Customer Satisfaction Indices: A Implementation in the Turkish Mobile Telephone Market. Marketing Intelligence & Planning*, Vol.23, No 5
- Azizah, H. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Management Analysis Journal*, 1(2), 23–28. [Http://Journal.Unnes.Ac.Id/Sju/Index.Php/Maj](http://Journal.Unnes.Ac.Id/Sju/Index.Php/Maj)
- Bachman, R., Akbar, Z (2006) Handbook Of Trust Research, USA : *Edward Elgar Publishing Inc.*
- Balaji, M. S. (2015). Investing in customer loyalty: the moderating role of relational characteristics. *Service Business*, 9(1), 17–40.
- Bontis. 2004. National Intellectual Capital Index: A United Nations Initiative for Arab Region. *Journal of Intellectual Capital* Vol.5 Iss:1 pp 13-39.
- Bowo, N. H. (2017). Analisis Pengaruh Kepercayaan Untuk Mencapai Hubungan Jangka Panjang. In *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia* (Vol. 2, Pp. 85–92).
- Canton, Bill. (2012). *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung : PT. Remaja Roesdakarya.
- Cahyani, D., Kardoyo, H. , Ekonomi, J. P., & Ekonomi, F. (2019). Kepuasan Anggota Memediasi Kualitas Pelayanan Dan Citra Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota. *Economic Education Analysis Journal*, 8(3), 1079–1096. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v13i2.35711>

- Chusnul Rofiah dan Dwi Wahyuni (2017). Kualias Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan di Bank Muamalat Jombang. *Jurnal EKSIS*, Vol 12, No.1
- Cholida, S. D. D., & Isnaeni, I. (2022). Efektivitas Pendidikan Kesehatan Dalam Pencegahan Keputihan Pada Remaja Putri Kelas VIII Di SMP Muhammadiyah 28 Bekasi. *Malahayati Nursing Journal*, 4(7), 1793–1806. <https://doi.org/10.33024/Mnj.V4i7.6578>
- Dan, D., Acuan, K., & Loyalitas, T. (2020). *PELANGGAN*. 3(2).
- Diah Zakiah, & Mariah, Y. (2020). Pengaruh Pembelajaran Daring di Era Pandemi Covid-19 Terhadap Motivasi dan Kepuasan Belajar Taruna/I Jurusan Teknika STIP Jakarta. *Prosiding Seminar Pelayanan dan Teknologi Terapan*. <https://doi.org/10.36101/pcsa.v2il.121>
- Doost, Hossein Vazifeh. & Ashrafi, Azadeh. 2014. *Relationship of Online Service Quality with Customer Satisfaction in Internet Banking Case Study: Pasargad Bank*. *International Journal of Economy*, pp. 130-135.
- Fandy Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi
- Farastia Salsabilah *et al.* (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kereta Rel Listrik *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan*. Volume 3 No. 2. (2021).
- Fatimah, N. H., & Ririn Tri Ratnasari, D. (2015). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Nilai Dan Niat Berperilaku Pelanggan Hotel Syariah Grand Kalimas Di Surabaya. *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Nilai Dan Niat Berperilaku Pelanggan Hotel Syariah Grand Kalimas Di Surabaya*, 1(2), 127–142.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hafidz, G. P., & Muslimah, R. U. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepercayaan Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Herbalife. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(1), 253–274. <https://doi.org/10.31955/Mea.V7i1.2912>
- Harefa, P. (2022). Pengaruh Marketing Mix Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Warung Makan Tip Top Kelurahan Saombo Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 5(1), 777–784.

<https://doi.org/10.36778/Jesya.V5i1.471>

Haron, R., Abdul Subar, N., & Ibrahim, K. (2020). Service Quality Of Islamic Banks: Satisfaction, Loyalty And The Mediating Role Of Trust. *Islamic Economic Studies*, 28(1), 3–23. <https://doi.org/10.1108/Ies-12-2019-0041>

Hikmawati, Fenti. 2017. *Metodologi Penelitian*. Depok: PT Rajagrafindo Persada

Jasa Keuangan Perbankan Kepada Penyandang Disabilitas Di Era, L., & Ana Siregar UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, F. (2020). Journal Of Disability Studies And Research (Jdsr). *Jdsr*, 2022(2), 12–22.

Juliana, F. (2022). Brand Image, Service Quality, E-WOM, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Coffe Shop di Yogyakarta. *Jurnal Gema Ekonomi*. EISSN: 2621-0444. Terakreditasi di Sinta 5.

Kotler dan Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga.

Kotler dan Keller. 2014. *Buku Prinsip Prinsip Pemasaran By Philip Kotler Gary Armstrong Edisi 12 Jilid I&2*. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga

Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat

Lutfiani, A. N., & Musfiroh, M. F. S. (2022). Pengaruh Kepercayaan Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jamasy: Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan Syariah*, 2(3), 64–74.

Mazharul Islam, M., Wesonga, R., Al Hasani, I., & Al Manei, A. (2022). Prevalence And Determinants Of Mental Health Issues Among University Students During COVID-19 Pandemic In Oman: An Online Cross-Sectional Study. *International Research Journal Of Public And Environmental Health*, 9(2), 43–54.

Mowen, John C. dan Michael Minor. 2017. *Perilaku Konsumen*. Erlangga. Jakarta.

Ni Putu Bella Nandita. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Cabang Negara. *Jurnal Pendidikan dan Ekonomi*.

Nyoman Gede Carlos. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT.BRI Tbk. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi*.  
<https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/krisna/article/view/4260>

- Nursalam (2003). Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian Keperawatan. Jakarta : Salemba Medika
- Nursika Et Al, . (2023). SENTRI : Jurnal Riset Ilmiah. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(4), 1275--1289.
- Octavia, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(1), 35–39. <https://doi.org/10.9744/Pemasaran.13.1.35-39>
- Oktaviani, S., & Purnama, R. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada PT. Sinar Mas Multifinance Cabang Sukabumi). *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 2(1), 47–66.
- Oliver, Sandra 2007. Strategi Public Relations. Jakarta: Esensi Erlangga Group
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research. *Journal Of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Philip Kotler, 2002, Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta
- Pomering, A., & Johnson, L. W. (2009). Constructing a corporate social responsibility reputation using corporate image advertising. *Australasian Marketing Journal (AMJ)*, 17(2), 106-114.
- Prasetyo, W. H., Jefriansyah, & Meizari, A. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Di Bank BRI Cabang Metro. *Seminar Nasional Hasil Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat 2023*, 12(02), 221–232.
- Rasyadi,Ilham.2017.Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Konsumen Mobil Mitsubishi Tipe Pajero(Kaus Draler Pekan Berlian Motor Pekanbaru), *JOM FISIP*.Vol.4.no.1.
- Ratu, N., & Idris. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Nasabah Bank Bca Di Kota Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*, 12(3), 1–12. <http://ejournal-S1.Undip.Ac.Id/Index.Php/Dbr>

- Richard L. Oliver. (2010). Customer Satisfaction. <https://doi.org/10.1002/9781444316568.wiem03008>.
- Rosemount Analytic inc. 2010. Emerson Process Management. Irvine: *Barranca Parkway*
- Rusdi, A. H. P. (2019). Pengaruh Inovasi Produk Dan Harga Terhadap Minat Beli All New Yaris (Studi Di Toyota Auto2000 Waru Sidoarjo). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 4(3), 5.
- Saputra, H., Muhazirin, B., & Panjaitan, H. P. (2021). The Effect of Brand Image, Product Quality, Quality of Service, Price Perception and Place on Consumer Buying Interest in Sido Kangen Bakso Pekanbaru. *LUCRUM: Jurnal Bisnis Terapan*, 1(1), 48–61. <http://www.ejournal.pelitaIndonesia.ac.id/ojs32/index.php/lucrum/index> Sarjana, P. P., Kedokteran, F., & Mada, U. G. (2008). *Analisis Kualitas Pelayanan*. 7(1), 33–40.
- Sebastian Arendt., Malte Brettel. (2010). Understanding the influence of corporate social responsibility on corporate identity, image, and firm performance. *Management Decision* 48(10):1469-1492. DOI:10.1108/00251741011090289.
- Semuel, H. (2012). *Customer Relationship Marketing Pengaruhnya Terhadap*. 7(1), 33–41. <https://doi.org/10.9744/Pemasaran.7.5.33-41>
- Septiana, A., Dawam, A., & Tarman, M. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Dengan Variabel Intervening Kepuasan Konsumen Di Pizza Hut Kota Pamekasan. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 15(1), 92–102. <https://doi.org/10.23887/Jjpe.V15i1.66016>
- Siregar, E. C., Suryati, S., & Hakim, L. (2017). Pengaruh Suhu Dan Waktu Reaksi Pada Pembuatan Kitosan Dari Tulang Sotong (Sepia Officinalis). *Jurnal Teknologi Kimia Unimal*, 5(2), 37. <https://doi.org/10.29103/Jtku.V5i2.88>
- Sudjana. 2005. *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito.
- Suharyadi dan Purwanto. 2009. *Statistika Untuk Ekonomi Dan Keuangan Modern Edisi 2 Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Souiden, Nizar et al. (2006). *The Effect of Corporate Branding Dimensions on Consumer Product Evaluation –A Cross- cultural Analysis*. *European Journal of Marketing Research* Vol.40, No 7/8, 2006 ; 82-845. Emerald Group Publishing

*Limited.*

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

Sugiyono, 2019. (2009). *Prof\_Dr\_Sugiyono\_Metode\_Penelitian\_Kuant.Pdf*.

Sutojo, Siswanto, 2004. *Membangun Citra Perusahaan*. Jakarta: *Damar Mulia Pustaka*

Sutrisna E., R. A. (2017). The Effect Of Service Quality And Brand Trust On Customer Satisfaction. *Peneliti.Com.*, 04(02), 415–425.

Tampanguma, E. E., Pelleng, F. A. O., & Keles, D. (2021). Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Penjualan Biapong Rumah Kopi Megataru Kapitu. *Productivity*, 2(5), 423–427.

Udayana, I. B. N., & Pramana, A. (2019). Membangun Kepercayaan Konsumen Untuk Meningkatkan Intensi Pembelian. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 7(2), 112–123. <https://doi.org/10.26905/jmdk.v7i2.3039>

Umar, H. (2014). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan Pada Penerbangan Low Cost Carrier Factors Affecting Customer ' S Satisfaction On Low Cost Carrier Flight. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (Jmtranslog)*, 01(02), 127–138.

Wemben, F. V, Mananeke, L., & Roring, F. (2020). “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pegadaian Upc Tanjung Batu.” *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(4), 1119–1128.

Winasih, T., & Hakim, L. (2021). Peran Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *IQTISHADIA Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, 8(2), 205–221. <https://doi.org/10.19105/Iqtishadia.V8i2.4152>