

DAFTAR PUSTAKA

- Abdu, R. (2018). “ Pengaruh Digital Marketing Terhadap Corporate Image Pada PT AHM di Kota Bandung Tahun 2017 ” Rafi Abdu Jurusan D3 Manajemen Pemasaran Fakultas Ilmu Terapan University Telkom. *E-Proceeding of Applied Science*, 4(2), 321–332
- Adinda Susanto, Jeanne 2008. Pengaruh Service Quality dan Perceived Value terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Apartemen Di Kota Surabaya. *Majalah Ekonomi Program Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya* Tahun XVIII, No. 3.
- Apriyanti, H.W. (2018). Perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia: analisis peluang dan tantangan Pendahuluan. 8(I), 16-23.
- Arianto, N., & Kurniawan, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Home Industri Produk Pakaian Sablon & Bordir). *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 4(2), 254.
<https://doi.org/10.32493/jpkpk.v4i2.9647>
- Blackstone, M. (2000), “Observation : Building Brand Equity by Managing The Brand Relationship, “ *Journal of Advertising Research*, Vol. 40, No. 6, pp. 101-105
- Chaudhuri, A & Holbrook, MB 2001, „The Chain of Effects from Brand Trust and Brand Affect to Brand Performance: The Role of Brand Loyalty“, *Journal of Marketing*, vol.65, no.2, pp.81–93
- Dwianto, A. S., & Purnamasari, P. (2018). Analysis the influence of service quality on customer satisfaction of domestic postal. 6, 1–8.
- Engel, JF, Blackwel, RD, & Miniard, PW 1995, *Consumer Behaviour*, 8th edn, The Dryden Press, Forth Worth, Texas.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 22 Edisi 9*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Di Ponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Huda Khoiri, A., & Adityawarman. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Bnisyariah Semarang. *Diponegoro Journal of Islamic Economics and Business*, 1(1), 15–27.
<https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/djieb/index>

- Hurriyati, R. (2008). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. CV. Alfabeta.
- Ilmiah, J., Batanghari, U., & Vol, J. (2018). Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi Vol.18 No.1 Tahun 2018. 18(1), 116–125.
- Irawan, H. (2009). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT. Elex Media Komputindo.
- Irawan, H. 2010. Prinsip Kepuasan Pelanggan, Paradigma Baru Merebut Hati Pelanggan Untuk Memenangkan Persaingan. Jakarta: Gramedia.
- Jhonson, M., Aderson, E., & Fornell, C. (2014). Rational and Adaptive in a Performance Satisfaction Expectations Framework Customer. *Journal of Consumer Research*, 2(1), 695–707.
- Jiwa, K. A. (2017). Pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen asuransi jiwa Siti Wulandari. 6(September).
- Kasmir. (2012). *Dasar-dasar Perbankan*. PT. Raja Grafindo Pers.
- Kotler, P., and K. L. Keller. 2012. *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kotler, P., & Keller, K. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. (2018). *Manajemen Pemasaran* (12th ed.). PT Indeks
- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Pengendalian* (Bahasa Ind). Salemba Empat.
- Kotler, P., & Kevin Lane, K. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Indeks.
- Maharani, P. P., Suhud, U., & Sari, D. A. P. (2023). Faktor-Faktor Penentu Niat Berkunjung Ulang Studi. *Indonesian Journal of Economy, Business, Entrepreneurship and Finance*, 3(2), 204–219.
- Mahmudi, A., Wulandari, A., & Alimudin, A. (2021). Service Quality, Company Image And Location Affect To Customer Loyalty Case Of : Bank Jatim Main Branch Surabaya. *Jurnal Ekonomi*, 21(2), 72–81. <https://doi.org/10.29138/je.v21i2.149>
- Mu'arotun, R. E., & Soliha, E. (2022). Pengaruh Customer Relationship Management dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan nasabah dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 6(1), 1–12.
- Mulazid, A. S., Fadilah, L., & Sesunan, Y. S. (2018). *The Effect of Marketing Mix, Brand Image, and Service Quality on Customer Loyalty In Bank*

BNI Syariah. International Journal of Islamic Business and Economics (IJIBEC), 2(2), 127–136. <https://doi.org/10.28918/ijibec.v2i2.1370>

- Musyawarah, I. (2017). Pengaruh Kualitas Terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking Bni Di Banda Aceh Dengan Kepercayaan Nasabah, Kepuasan Nasabah, Komitmen Nasabah, Dan Nilai Nasabah Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Perspektif Manajemen Dan Perbankan*, 8(3), 19–48. <http://infotentangbank.blogspot.co.id>
- Parasuraman, dkk. 1988. “Serqual A. Multiple item for Measuring Customer Perception of Service Quality”. *Journal of Retailing*, Volume 64, Nomor 1 (hlm. 12-40).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). Reproduced with permission of the A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research Want more papers like this? *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Pratiwi, Saerang, dan Tumewu, (2015).”The influence of brand image , brand trust and customer satisfaction on brand loyalty (case of samsung smartphone)”. Volume 15, Nomor 05, (hlm. 377–385).
- Priantoro, M. A., & Yudiana, F. E. (2021). The Effect of Relationship Marketing, Experiential Marketing and Sharia Marketing Characteristics on Customer Loyalty of Sharia Bank With Customer Satisfaction as Intervening Variable. *MALIA: Journal of Islamic Banking and Finance*, 5(2), 109. <https://doi.org/10.21043/malia.v5i2.11800>
- Profile, S. E. E. (2017). Influence of Service Quality on Customer Satisfaction in Retail Banking: A Study on Some Private Commercial Banks in Bangladesh. October.
- Rival, V., & Ismail, R. (2013). Islamic Risk Management for Islamic Bank. PT. Gramedia Pustaka Media.
- Sriwidodo, Untung dan Rully Tri Idriastuti. 2010. “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah”. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, Volume 10, Nomor 2.
- Stie, M., & Surakarta, A. U. B. (2021). The Influence Of Trust Brand Image And Service Quality On Consumer Satisfaction In Pegadaian Cabang Sragen. 6(1), 47–59.
- Sugiyono. (2014). Metodologi Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND. Bandung:Alfabeta.

- Sumarwan, U. 2003. Perilaku Konsumen - Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Supranto. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Cetakan Ketiga. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2008. Strategi pemasaran Yogyakarta : ANDI.
- Telagawathi, Ni Luh Wayan Sayang dan Ni Nyoman Yulianthini, 2020 "Kepuasan pelanggan terhadap Citra perusahaan dan/r/n Switching Barrier Serta Dampaknya terhadap Loyalitas Industri Jasa Asuransi di Bali". Bisma Jurnal Manajemen. Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha. Vol. Vol. 6 No. 1.

