

DAFTAR RUJUKAN

- Aaker, D. (1996). *Building strong Brands* . Jakarta: free press.
- Abdulllah, F. ., (2011). Bank service Quality (BSQ) Index : An indicator of service performance. *Internasional journal of Quality & Reability management*, 542-555.
- Aysin, S. O. (2005). the analysis of entecedents off customer loyalty in the turkish mobile telecommunication market. *European journal of Marketing*, 910-925.
- Bhat, M. A. (2010). Service Quality perception and customer satcfation in retail banking india. *Internasional journal of business and management*, 18-25.
- Darmawan, W. F. (2020). Dimensi Brand image untuk memprediksi brand Loyaty. *manajerial kewirausahaan*, 1005-1014.
- Darzi, S. (2016). Customer relationship Manajement approach to competitive Advantage in the Banking sector. *internasional journal of Banking Marketing*, 33-43.
- Farli, M. &. (2015). Pengaruh citra merk dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan. *jurnal ilmu ekonomi dan manajemen*, 144-150.
- Ferdiand, A. (2003). *Manajemen pemasaran*. semarang: paper series.
- Fournier, S. (2002). consumer and their brand: Developing relationship Theory in consumer research. *journal off consumer research*, 343-373.
- Gilmone, D. (1997). Brand personification and Symbolic consumption. *Journal off marketing Management*, 265-273.
- Hafidz, F. (2023). pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. *Jurnal Manajemen strategi*, 122-130.
- Indratriyana, B. U. (2021). pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dipegadaian . *Jurnal Riset ekonomi dan Bisnis*, 210-220.
- Kau, H. (2019). Measureing customer satcfation in the banking industry. *Journal of bank Marketing*, 411-431.
- Kotler & keller (2001). *Building customer - Based Brand Equity*. Wharton School: The Wharton Shcool.
- Kotler, P. (2012). *Principles ogf Marketing*. New Jersey: 14th. Ed. Kotler, P. (2016). *Marketing ,Management*. New York: 15th Ed.
- Lupiyoadi,. R.(2013). *Aplikasi Model SERVQUAL disektor perbankan*. Jakarta: salemba Empat.
- Murdani, N.(2020). pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah tabungan pada kantor Bank BRI cabang denpasar Renon. *jurnal Ilmiah Satyagraha*, 35-43.
- Oliver, R. R. (1997). customer delight foundationt finding and managerial insight.

journal Retailing, 311-336.

Parasuraman, A. B. (1990 & 1988). An Empirical Examination of relationship in an extended service Quality Model. *journal of Retailing*, 12-37.

Rachmawati, D. A. (2024). pengaruh kualitas pelayanan dan Brand image terhadap kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Loyalitas pelanggan PT. Mutiara Bintang Abadi. *Ekonomi Manajmen sistem informasi*, 325-333.

Riyanti, A. P. (2020). citra merk, kaulitas profuk & Loyalitas konsumen. *jurnal ekonomi dan Manajemen*, 276-283.

Rohman, A. (2020). pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah. *jurnal ekonomi Syariah*, 45-53.

Sari, R. (2019). Anallisi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI. *ilmiah Ekonomi Bisnis*, 100-115.

Sugiyono. (2017). *Metode penelitian pendekatan kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Viot, C. (2007). can brand image be described in terms of specific perceptual Sructure. *journal off business Research*, 1012-1020.

Wicaksono, D. L. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada warung bakso pak miad. *jurnal ilmu manajemen*, 50-60.

Yosefa Idju, (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah. *Ekonomi Ilmu Sosial*, 477-483.

Pratiwi, N. M. S., & Telagawathi, N. L. W. S. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada sektor jasa. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 9(2), 134-145.

Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran (Edisi 4)*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Andespa, R., Yeni, Y. H., Fernando, Y., & Sari, D. K. (2023). Citra merek, nilai persepsi, kesadaran merek, kepercayaan nasabah, dan loyalitas nasabah pada perbankan syariah. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 6(2), 2301-2316.

Anggraini, S., Wolok, T., Juanna, A., Kusuma, C. A., & Asnawi, M. A. (2024). Pengaruh Customer Value Dan Kedekatan Emosional Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Bri Cabang Limboto). *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 7(1), 90-97.

Aninam, W. S., & Akely, M. (2024). Analisis Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas yang Dimediasi Kepuasan Nasabah (Studi pada Bank Pembangunan Daerah Cabang Kaimana). *Jurnal Cahaya Mandalika ISSN 2721-4796 (online)*, 5(2), 965-975.

Ansari, N., Nurfadillah, K., Lestari, B. C., & Arsyid, K. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah. *PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora*, 4(1), 1409-1415.

- Hariyono, I. A., & Rachbini, W. (2025). Pengaruh Persepsi Harga Dan Keamanan Transaksi Pengguna Terhadap Loyalitas Pengguna Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator. *Musytari: Jurnal Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi*, 19(4), 131-140.
- Syahfitri, A., Zein, A. W., Imaniah, M., & Chairani, M. (2025). Peran Good Corporate Governance dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia: Studi Kasus: BSI Cabang Medan Aksara. *INTERNATIONAL, Journal of Sharia Business Management*, 4(5), 384-393.
- Tanjung, B. C. (2023). *Pengaruh kualitas produk, pelayanan, fasilitas terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KC. Sibolga* (Doctoral dissertation, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan).
- I.M.S. Wiguna, N. T. (2025). pengaruh citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BRI singaraja. *Jurnal Manajemen*, 2476-8782.
- k.a.Subawa, N. (2021). pengaruh harapan pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kabupaten Buleleng. *jurnal Manajemen*, 2476-8782.
- M.A.R.Satrya, N. (2021). pengaruh kualitas pelayanan dan *store atmosphere* terhadap kepuasan pelanggan KFC. *Jurnal manajemen*, 2476-8782.
- Putu Erni Rismayanti, N. I. (2022). Peran kualitas pelayanan dan pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan. *jurnal manajemen perhotelan dan pariwisata*, 2654-9719.

