

DAFTAR PUSTAKA

- Adriza. 2015. *Membangun Citra Lembaga Perguruan Tinggi Yang Berbasis Vokasi*. Yogyakarta : CV Budi Utama.
- Alma dan Buchari. 2018. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta.
- Anoraga, Pandji. 2016. *Pengantar Bisnis Pengelolaan Bisnis Dalam Era Globalisasi*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Apren Halomoan Hutasoit, Sugianta Ovinus Ginting, E. (2020). Kualitas Layanan , Promosi , Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank BTPN Tbk Cabang Medan, 03(September). *Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*. Vol. 3, No. 4 : 474-481.
- Ashraf, S., Ilyas, R., Imtiaz, M., & Ahmad, S. (2018). Impact of Service Quality, Corporate Image and Perceived Value on Brand Loyalty with Presence and Absence of Customer Satisfaction: A Study of four Service Sectors of Pakistan. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(2), 452–474. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v8-i2/3885>
- Assauri, Sofjan. 2013. *Strategic Marketing : Sustaining Lifetime Customer Value*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Barkelay dan Saylor. 2014. *Kepuasan Pelanggan Jilid I*. Jakarta : Erlangga
- Basu. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Universitas Terbuka - Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Jalan Cabe Raya, Pondok Cabe, Pamulang, Tangerang Selatan.
- Christanto, Y. M., & Santoso, S. (2022). The influence of service quality, corporate image, and customer satisfaction on customer loyalty in banking sector in Yogyakarta. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 11(7):09-16, . <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v11i7.2025>
- Dam, S. M., & Dam, T. C. (2021). Relationships between Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 585–593. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no3.0585>
- Davis. 2016. *Kerangka Dasar: Sistem Informasi Manajemen, Bagian I Pengantar*. Seri Manajemen No. 90-A. Cetakan Kedua Belas, Jakarta: PT. Pustaka Binawan Pressindo.

- Fathony, A., Saifuddin, S., & Nabila, N. (2022). Dampak Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Kepuasan Nasabah Kepada Loyalitas Konsumen di BMT UGT Sidogiri Cabang Semampir Probolinggo . *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(6), 1877–1896. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v4i6.1439>
- Fatmawati. 2015. *Redesain Pasar Nusukan dengan Pendekatan Pasar Modern dan Aksesibilitas*. Surakarta : Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Ferdinand, Agusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Edisi Kedua. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fida, Bashir Ahmad, Umar Ahmed, Yousuf Al-Balushi, and Dharmendra Singh. 2020. “Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman.” *SAGE Open* 10(2):1–10. doi: 10.1177/2158244020919517.
- Ghozali. 2022. *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 24*, Penerbit: Universitas Diponegoro.
- Ginting, Y. M., Desmawanto Nainggolan, R., & Wijaya, E. (2021). Analysis of the Effect of Relationship Marketing, Hotel Atmosphere, and Corporate Image on Customer Satisfaction and Customer Loyalty At Furaya Pekanbaru Hotel. *Jurnal Ilmiah Manajemen*. Vol. 9, No. 3 :330–346.
- Griffin. 2016. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Haryono dan Wardoyo. 2013. *Sructural Equetion Modeling Untuk Penelitian Manajemen Menggunakan AMOS 18*. PT Intermedia Personalia Utama, Bekasi, Jawa Barat.
- Hasan,A. 2014. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta : CAPS.
- Heni, D. A., Mursito, B., & Damayanti, R. (2020). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Transaksi, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Online Pengguna Situs Shopee. *Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah*, 18(2), 146–150.
- Hurriyati, Ratih. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabetha.
- Irawan. 2015. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media. Jakarta.
- Jogiyanto. 2017. *Konsep Dasar Sistem Informasi*. Yogyakarta : BPFE-Yogyakarta

- Jogiyanto. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman*. Edisi Keenam. Cetakan kedua. Yogyakarta. BPFE.
- Khairawati, S. (2019). Effect of customer loyalty program on customer satisfaction and its impact on customer loyalty. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 9(1):15–23. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v9i1.603>
- Kotler dan Armstrong. 2014. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Kotler. 2013. *Manajemen Pemasaran* . Jilid Kedua. Jakarta : Erlangga.
- Kurniawan dan Puspitaningtyas. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta : Pandiva Buku.
- Kusumastuti, A., Khoirun, A.M., & Achmadi., T.A. 2020 *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta : Deepublish.
- Lestari, Niken Ayu, and Sri Setyo Iriani. 2018. “Pengaruh Kepercayaan Dan Kemudahan Transaksi Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Pada Situs Mataharimall.Com.” *Jurnal Ilmu Manajemen* 6:1–8.
- Lupioyadi. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, Jakarta : Salemba Empat.
- Lupiyoadi. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Jakarta: Salemba Empat.
- Marisa, O. 2020. “Persepsi Kemudahan Penggunaan, Efektivitas, Dan Risiko Berpengaruh Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Financial Technology.” *Jurnal Administrasi Kantor* 8(2):139–52.
- Moghavvemi, S., Lee, S. T., & Lee, S. P. (2018). Perceived overall service quality and customer satisfaction: A comparative analysis between local and foreign banks in Malaysia. *International Journal of Bank Marketing*, 36(5), 908–930. <https://doi.org/10.1108/IJBM-06-2017-0114>
- Nurul Hidayah, Susila Andriyati, Vina Rismayani, V. V. . (2022). Volume 4 Nomor 2 / Desember 2022. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 4, 139–159.
- Hutasoit, Apren Halomoan, Sugianta Ovinus Ginting, and Eric Eric. 2020. “Kualitas Layanan, Promosi, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank BTPN Tbk Cabang Medan.” *INOBISS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia* 3(4):474–481. doi: 10.31842/jurnalinobis.v3i4.152.

- 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>
- Peter, J. Paul & Olson, Jerry C. 2014. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta : Salemba Empat.
- Rifa'I, Khamdan. 2019. *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta : Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Rilas, A., Wiska, M., & Resty, F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Oto Bank Nagari Cabang Koto Baru (Studkasus Mahasiswa Universitas Dharmasndonesia) (2021). *Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta*. Vol.17, No.1.
- S. Atmanegara et al. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Ijen View Bondowoso. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*. Vol. 9, No. 1. 78-89.
- Schiffman, Leon G dan Kanuk, Leslie Lazar. 2015. *Consumer Behavior*. 11th Edition. Boston : Pearson Education.
- Senoaji, F. (2021). Hubungan Antara Tanggung Jawab Sosial, Kualitas Pelayanan, dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah BSI Surabaya. *Improvement: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*. Vol. 1, No. 12 :165-173.
- Setiadi, J. (2016) .*Perilaku Konsumen* (edisi revisi). Jakarta : Kencana. Perdana.
- Sheth dan Mittal. (2014). *Kepuasan Konsumen*. Jakarta : Erlangga.
- Sicillia, M. (2019). Pengaruh Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan Yang Berdampak Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Ocbc Nisp, Tbk Cabang Green Garden. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*. Vol. 2, No.2 : 84-97.
- Subagja, I. K., & Susanto, P. H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pondok Gede Plaza. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*. Vol.7, No.1 : 69-84.
- Sudaryana, Agusady. 2022. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta : Deppublish.
- Sukerta., M. et al. (2020). Effect of Service Quality and Corporate Image on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as Mediation Variables (Study as PT. BPR. Padma, Denpasar Bali). *Journal Internasional Management and Economics* Vol.11 NO. 01.

- Salihah, Khairawati. (2020). Effect of Customer Loyalty Program on Customer Satisfaction and Impact on Customer Loyalty . *Journal Internasional of Research Business and Social Science*. Vol.9 No.1.
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Aleabeta.
- Subagyo. 2013. *Manajemen Koperasi Simpan Pinjam*. Penerbit : Mitra Wacana Media.
- Sugiyono. 2013. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukirman. 2020. *Pengembangan Media Pembelajaran*. Yogyakarta : PT. Pustaka Insan Madani.
- Supranto. 2013. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Swastha dan Handoko, T.Hani. 2018. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE
- Tjiptono. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Umar. 2015. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Veonnita, R., & Rojuaniah, R. (2022). Pengaruh persepsi kemudahan, kegunaan dan kepuasan terhadap loyalitas melalui kepercayaan nasabah pengguna mobile banking BCA. *INOBISS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 6(1), 68–78. <https://doi.org/10.31842/jurnalinobis.v6i1.258>
- Waluyo., Minto and Rachman, M. 2020. *Mudah Cepat Tepat Dalam Aplikasi Structural Equation Modeling*. Malang:Literasi Nusantara.
- Wardoyo., Siswoyo, H dan Parwoto. 2017. *Structural Equation Modeling Untuk Penelitian Manajemen Menggunakan AMOS 18.00*. Tangerang Selatan : Intermedia Personalia Utama.
- _____, 2021. *Buku Panduan Penyusunan Skripsi*. Kudus : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.