

DAFTAR PUSTAKA

- Abadi sanosra, Nursaid, Agung Setiyo Sugroho. 2022. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening." *JURNAL MANAJEMEN* 14(1):119–31.
- Abdullah & Tantri. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Depok: PT.Rajagrafindo Persada.
- Ade Nurhayati. 2019. "Pengaruh Kualitas. Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan". *Jurnal. Ekonomi Dan Bisnis*, 1(2).
- Agiesta, Willyanto. 2021. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan KA Lokal Bandung Raya." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 5(2).
- Agung Aditya Saputra. 2022. "Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan." *TMJ (TECHNOMEDIA JOURNAL)* 7(1).
- Agustina, Vina. 2018. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Joglosemar Bus." *Jurnal Bisnis Dan Manajemen Universitas Diponegoro Semarang*.
- Akbar. 2019. "Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Maxcell Kendari." *Universitas Halu OleoKendari*. 1(2):13–24.
- Anigomang. 2023. "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa." 1(2).
- Anis Desinta Ayuningtyas. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Koeprasi Simpan Pinjam Kartini Kaliurang." *Jurnal Pendidikan Dan Ekonomi* 8(6).
- Arbuckle. 2017. *Amos 23.0 User's Guide*. New Jersey: IBM Corporation.
- Arfifahani. 2018. "Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. J." *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1(2):45–54.
- Assauri. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ayu, Ida I. Dewa. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Artha Sedana Di Tabanan." *Jurnal Widya Emen, Kewirausahaan Dan Pariwisata* 1(2).
- Azhar. 2017. *Media Pembelajaran*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- bambang. 2019. "Analisis Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan." *LPMP Imperium* 2(1).
- Batin, M. H. 2020. "Pengaruh Citra Bank, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, Penanganan Keluhan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Kantor Capem Syariah Uin Raden Fatah Palembang. Malia." *Journal Of Islamic Banking And Financ* 3(1):45.
- Baumgartner. 2017. "Characterization of Histopathological and Ultrastructural Changes in Channel Catfish Experimentally Infected with Virulent Aeromonas Hydrophila. Frontiers in Microbiology." *Channel Catfish Experimentally Infected with Virulent Aeromonas Hydrophila. Frontiers in Microbiology*

(8):1–15.

- Benny, Gede. 2022. “Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi.” *E-Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen* 9(2).
- Budi, Agung Perman. 2013. *Manajemen Marketing Perhotelan*. Yogyakarta: Andi.
- Budiarno, Udayana. 2022. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan.” *Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi* 226–33.
- Canton, Bill. 2018. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: Remaja Roesdakary.
- Della, Ni Putu. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi.” *Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata* 1(2).
- Diah Yulisetiarni. 2020. “Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Layanan, Harga, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Penumpang Kereta Api Sri Tanjung Jember-Yogyakarta PT. KAI Daop IX Jember.” *Sinergitas Quadruple Helix: E*.
- Ferdinand. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ferdinand, Augusty. 2016. “Metode Penelitian Manajemen.” *Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang*.
- Finnora, Elza. 2020. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah.” *Manajemen UNKRIS* 1(2).
- Ghozali. 2017. *Model Persamaan Struktural Konsep Dan Aplikasi Program AMOS 24*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. 2017. *Model Persamaan Struktural Konsep Dan Aplikasi Program AMOS 24*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goetsch, DL & Davis. 2019. *Introduction to Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness*. Englewood Cliffs: Prentice Hall Internasional, Inc.
- Griffin. 2015. *Customer Loyalty : Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hair, Joseph F. Jr, et al. 2016. *Multivariate Data Analysis*. (n.d).
- Hair. 2010. *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Second Edition. A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. edited by Second Edition (2 ed.). Los Angeles: Sage.
- Hair Jr, J., Hult, G. T., Ringle, C., & Sarstedt, M. 2018. *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. In Sage.
- Hasan. 2019. “Nilai Planggan Terhadap Loyalitas Dengan Lingkungan Kerja.” *Jurnal Ekonomi Bisnis* 1(2):1–22.
- Hasanuddin. 2022. “Pengaruh Budaya Organisasi, Kompensasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Kantor Bappeda Kabupaten Bima NTB).” *Jurnal Manajemen* 11(2):253. doi: 10.32832/jm-uika.v11i2.3365.
- Hasibuan. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hendra wahyu. 2020. “Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Nilai Pelanggan.” *Jurnal Bisnis Strategi* 1(2):1–18.
- Hidayat. 2019. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Nilai. Nasabah

- Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri.” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 1(2).
- Indrasari. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Inti Megadewi. 2020. “Pengaruh Brand Image Dan Perceived Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Honda Vario (Studi Kasus Pada Pengguna Honda Vario Di Kota Semarang).” *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 6(1):10–23.
- Ismail. 2018. *Manajemen Perbankan: Dari Teori Menuju Aplikasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Iva Septianingsih. 2018. “Pengaruh service Quality, Kepercayaan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah P (Studi Kasus Pada Koperasi Simpan Pinjam Mitra Sejahtera Jajag).” *Universitas Muhammadiyah Jember*.
- Japlani, A., Fitriani, F., & Mudawamah, S. 2020. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Cabang BMT Fajar Metro Pusat.” *Fidusia* 3(1).
- Jeremia. 2019. “Pengaruh Service Quality, Trust Dan Consumer Satisfaction Terhadap Consumer Loyalty Pada CV Sarana Marine Fiberglass.” *Jurnal EMBA* 7(1).
- Jessica Allezsandra. 2019. “Pengaruh Corporate Image Dan Perceived Value Terhadap Customer Loyalty Pada Jasa Gofood.” *Cakrawala* 2(2).
- Junior, Nunky, Luana Sasabone. 2023. “Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Anugrah Karunia Logistik.” *UrnaIlmiahMEA(Manajemen,Ekonomi,DanAkuntansi)* 7(2).
- Kartika, Dina. 2021. “Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Motivasi Kerja Koperasi Hikmah.” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Dharma Andalas* 7(1):1–10.
- Kasmir. 2017. *Manajemen Pemasaran* Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- kotler. 2012. *Warta Penelitian Perhubungan*,. edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- kotler. 2016. *Manajemen Pemasaran*. edisi 4. Jakarta: Erlangga.
- Kotler. 2018. *Marketing Management*. Edisi ke 1. Pearson Education, Inc.
- Kotler, Keller. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Keller. 2019. *Manajemen Pemasaran*. edisi 5. Jakarta: Andi Offset,.
- Kotler, P. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Mile. Jakarta: Prenhalindo.
- Kotller, dan Kelle. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Edisi: 12. Jakarta: Erlangga.
- Kuswati. 2019. “Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pada PT ARTA JAYA.” *Jurnal Bisnis Strategi* 1(2).
- M. Muaddib Qomarsyah, Mahyarni, Mahendra Romus. 2023. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Koperasi Syariah BMT Al-Ittihad Pekanbaru.” *Jurnal Bisnis Kompetif* 2(2829–5277).
- M Syafi’i. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Magelang).” *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi* 11(02).
- Mawey, F. 2018. “Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Sulutgo.” *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi* 6(3).

- Meta, I. Made. 2019. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan." *E-Jurnal Manajemen* 7219 – 725.
- Miftahul Huda. 2018. "Pengaruh Citra Perusahaan dan Komunikasi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah di Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS)." *Junal Hiretagi* 6(1).
- Muhammad Rinov. 2021. "Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan DANA Pada Masa Physical Distancing." *Jurakunman* 5(2).
- Mulyaningsih, Luh Ayu., I. Gusti Agung Ketut Gede Suasana. 2016. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank OCBC NISP." *E-Jurnal Manajemen* 5(1):1–30.
- Murwatiningsih. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Gava Media.
- Nia Kurniasih. 2019. "Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang." *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis* 12(1):69–82.
- Nurhidayati Nurhidayati. 2019. "Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Fish Street Cabang Tebet." *Widya Jurnal*.
- Oliver, J. 2020. *Buku Manajemen*. Jakarta: Refika Aditama.
- Parasuraman. 2018. "Conceptual Model Of Service Quality And Its. Implication Fot Future Research Journal of Marketing,." *Jurnal Bisnis Dan Manajemen Universitas Diponegoro Semarang* 1(3):14–25.
- Partha, I. Putu Adi Satya Teja. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Lembaga Perkreditan Desa." *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata* 2(2774–7085):1151–58.
- Patrichia, Etha. 2022. "Pengaruh Perceived Service Quality Dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Konsumen McDonalds Di Cabang GKB Gresik)." *Jurnal Bisnis Kompetif*.
- Pingkan, Nadhya. 2019. "Pengaruh Kepercayaan Kepuasan Konsumen dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen dalam pembelian Mobil pada PT Hasjrat Abdi Manado." *Jurnal EMBA* 7(3).
- Poniman, B., & Choerudin, A. 2017. *Manajemen Pemasaran*. (Cet.1. Deepublish.
- Pratiwi. 2021. "Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Anggota Di Koperasi Simpan Pinjam Unggul Makmur Cabang Wiyung Surabaya (Doctoral Dissertation, Stie Mahardhika Surabaya)." *Jurnal Dharma Ekonomi*.
- Putri & Utomo. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Compp Ambarawa)." *Among Makarti*, 10(19):70–90.
- Ragita Dwi Oktari. 2022. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pengguna Make Over Di Kota Padang)." *UNIVERSITAS BUNGHATTA*.
- Rahayu, B.S. & Saryanti, E. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Hubungan Pelanggan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah." *Advance Edisi Februar* 1(2):11–25.
- Rahmah, Bakry, & Muin. 2021. "Effect of Service Quality on Customer Loyalty with

- Customer Satisfaction as an Intervening Variable in Shariah Hotel (Study at Pesonna Hotel in Makassar , South Sulawesi). Understanding,.” *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding* 8(4):224–232.
- Rahmawati. 2021. “Pengaruh Motivasi Kerja Dan Insentif Terhadap Kinerja Pegawai.” *DINAMIKA: Jurnal Manajemen Akuntansi, Bisnis, Dan Kewirausahaan* 5(2):117–29.
- Ramadhany, Aris. 2022. “Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada AP Garage (Bengkel Cat & Custom).” *Ekonomis: Journal of Economics and Business* 6(1).
- Rana nia. 2022. “Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Bank BNI.” *Jurnal EMBA* 1(2):10–19.
- Restiarti. 2019. “Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Motivasi Kerja.” *Jurnal Bisnis Strategi* 1(3):1–29.
- Robby. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang.” *Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi* 1(2).
- Ronny Walean. 2022. “Pengaruh Service Quality, Corporate Image Dan Perceived Value Terhadap Customer Loyalty Yang Dimediasi Oleh Customer Satisfaction Di Rumah Sakit Advent Manado.” *Aksara* 8(2).
- Safitri, E, Rahayu. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Service Center (Studi Pada Pelanggan Samsung Service Center Di Kota Malang).” *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 21(1):90–104.
- Santoso. 2018. *Tutorial & Solusi Data Regresi*. Jakarta: Agung Budi Santoso.
- Sembiring, H. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelanggan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bank Sinarmas Medan.” *Jurakunman* 13(1):10–23.
- Sianipar. 2018. *Dasar Pemrosesan Citra Digital Dengan MATLAB*. Yogyakarta: Andi.
- Sirojudin. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ka Lokal Bandung Raya.” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 1(3):41–49.
- Siti Subekti. 2019. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Penumpang Garuda Indonesia Di Bandar Udara Radin Inten II Lampung.” *Warta Penelitian Perhubungan*, 31(2):War. Penelit. Perhubungan,.
- Stephanie, Stephanie, and Dewi Anggraini. 2021. “Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Prima Elektronik Medan.” *Jurnal Bisnis Dan Manajemen Universitas Diponegoro Semarang* 1((2)).
- Stevani Korentia. 2019. “Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Kedai Kopi Online Di Kota Meda.” *INOBI: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia* 2(2).
- Subudi, I. 2015. *Pengaruh Kepuasan Kepemimpinan. Transformasional Terhadap Kepuasan Kerja Dan Turnover Intention*. Bandung: CV. Pustaka Ilmu.
- Sudarso. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: budi utama.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.

- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: PT.Alfabeta.
- Sunyoto. 2012. *Dasar - Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta.
- Supertini. 2020. "Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja" *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 2(1).
- Surahman. 2020. "The Effect of Service Quality on Customer Loyalty Mediated by Customer Satisfaction in Tourism Villages in Badung Regency." (7):46–52.
- Suryani. 2019. "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Pos Indonesia (PERSERO) Manado." *Jurnal Bisnis Dan Manajemen Universitas Diponegoro Semarang* 1(2):31–42.
- Swida Ilham Karina. 2021. "Pengaruh Kepuasan dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Konsumen Rumah Makan Rasa tama Kediri." *Jurnal AKRUAL* 5(1).
- Tatinaya Paputungan. 2022. "Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Telkom Kotamobagu." *Productivity*, 3(1).
- Tjahjaningsih, Ali Maskur Endang. 2015. "Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan Dan Citra Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pada Pelanggan Supermarket Giant Semarang." *Jurnal Ekonomi Bisnis*.
- Tjiptono. 2016. *Strategi Pemasaran*. ketiga. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Tjiptono. 2017. *Strategi Pemasaran*,. Edisi 4. Yogyakarta: Andi Offset,.
- Tjiptono. 2018. *Strategi Pemasaran*. Edisi 5. Yogyakarta: Andi Offset,.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedu. Yogyakarta: Andi,.
- Triandewo, Maris Agung dan Yustine. 2019. "Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pada Loyalitas Konsumen." *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi* 22(1):13–24.
- Triyono A. Wahyudi. 2019. "Analisis Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan." *Jurnal Bisnis Dan Manajemen Universitas Diponegoro Semarang* 2(1).
- Udin. 2019. "Analisis Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam rangka membangun minat Transaksi Ulang (Studi PT. Phillip Securities Indonesia Cabang Semarang)." *Jurnal Bisnis Strategi* 12(01).
- Usvela, Efit. 2019. "Pengaruh Brand Image, Kepercayaan, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Herbalife." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia* 5 (2)(2443–2830):300–312.
- Vanesa, Zikmund. 2017. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Keunggulan Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dan Dampaknya Pada Minat Membeli Ulang (Studi Kasus: Pada Auto Bridal Semarang). Tesis Program Studi Magister Manajemen. Universitas Diponegoro Semarang." *Jurnal Bisnis Dan Manajemen Universitas Diponegoro Semarang* 1(2).
- Verawati, G. dan Nugrahin. 2022. "Dampak Strategi Personal Branding Funding Officier Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto." *Research Journal of Islamic Banking and Finance*, 7(1).

- Widiastuti. 2020. "Pengaruh Corporate Image dan Kepuasan Pelanggan terhadap loyalitas Pelangga di Hotel The Lovina Bali." *Bisma: Jurnal Manajemen* 6(2).
- Widyawati Husain. 2023. "Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Toko AzZahra Kota Gorontalo." *JAMBURA* 5(3).
- Woodruff. 2019. "“Exploring the Phenomenon of Customers’ Desired Value Change in a Business-to-Business Context”,.” *Ournal of Marketing* 66(4):102-117.
- Wulan Yuliyana. 2023. "Pengaruh Corporate Image Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT POS Indonesia (Persero) Kantor Pos Cimahi." *Jurnal Widya Emen, Kewirausahaan Dan Pariwisata* 13(1).
- Yohanes. 2019. "Pengaruh Kualitas Layanan,Corporate Image terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya pada Loyalitas (Survey Pada Nasabah Kredit Bisnis BRI Cabang Bengkulu)." *JURKAMI : Jurnal Pendidikan Ekonomi* 6(1).
- Yolanda. 2021. "Pengaruh Brand Image Dan Digital Marketing Terhadap Minat Pembelian Produk Erigo." *Jurnal Bisnis Strategi* 1(2):112–30.
- Yulisetiarni. 2018. "Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Layanan, Harga Dan Kepercayaan Loyalitas Pelanggan." *In Prosiding Seminar Nasional Ekonomi Dan Bisnis*.
- Yuniawati. 2019. "Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Pelanggan Di BMT FASTBIQ PATI." *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 1(2):13–18.
- Zulkarnain, R., Taufik, H., & Ramdansyah, A. D. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Mu’amalah Cilegon)." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 2(1):87–110.