

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, N. M. (2018). *Administrasi publik untuk pelayanan publik*. Bandung: Alfabeta.
- Agung, A., & Yuesti, A. (2019). *Metode penelitian bisnis kuantitatif dan kualitatif (1st ed)*. CV. Noah Aletheia: Bali.
- Albushairi, S. A., Huda, N. & Rifani, A. (2018). Perilaku Konsumen: Teori dan Aplikasi Pada Riset Pemasaran. *PT. Rajagrafindo Persada*.
- Aprizal. (2018). *Orientasi Pasar dan Keunggulan Bersaing*. Makasar: Celebes Media Perkasa.
- Arsi, A. (2021). Langkah-Langkah Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen dengan Menggunakan SPSS. *Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Darul Dakwah Wal-Irsyad*, 1–8. <https://osf.io/preprints/osf/m3qxs>
- Atmanegara, S. Y., Dwi Cahyono, Nurul Qomariah, & Abadi Sanosra. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Ijen View Bondowoso. *JSMBI (Journal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia)*, 9(1), 79–89.
- Billy Nugraha. (2022). *Pengembangan Uji Statistik: Implementasi Metode Regresi Linier Berganda dengan Pertimbangan Uji Asumsi Klasik* (p. 127). Pradina Pustaka.
- Dr. Oscarius Yu, & Wijaya, dhi A. (2019). *Hubungan Pelanggan dan Orientasi Pasar*. Jawa Timur Edisi Revisi.
- Finnora, Elza., dan Ismail Razak, 2017. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 5(2), 1–12.
- Firmansyah, D. M. A. (2018). *Perilaku Konsumen (Perilaku Konsumen)*. CV. Budi Utama.
- Fitriani, D. R. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Customer Relationship Marketing Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Bpr Bkk Pati Dwi Retno Fitriani. *JSMB) Xxxx-Xxxx (Online)*, 3(1), 1–12.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26(10TH)*. Badan Penerbit universitas Diponegoro: Semarang.

- Hamzah, Z., & Purwati, A. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 3(1), 98–105. <https://doi.org/10.31539/costing.v3i1.846>
- Hariono, T., Erna Listyaningsih, & Indriani, W. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Kepercayaan dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah dalam menggunakan Jasa Pinjaman ULaMM (Unit Layanan Modal Mikro) PT PNM (Permodalan Nasional Madani) Unit Kota Agung, Tanggamus. *Jurnal Jejama Manajemen Malahayati*, 1(1), 32–41. <https://www.ejurnalmalahayati.ac.id/index.php/jjmm/article/view/5580>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Pres.
- Ismanto, J. (2020). *Manajemen pemasaran*. Tangerang Selatan: Unpam Press.
- Ismawanto, T., Setianegara, R. G., & Rahmani, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 16(1), 1–11. <https://doi.org/10.31940/jbk.v16i1.1713>
- Keller, K. L & Swaminathan, V. (2020). *Strategic brand management: building, measuring, and managing brand euity*. New York: Pearson.
- Kotler, P. (2016). *Prinsip-prinsip Pemasran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2019a). *Prinsip-prinsip pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2019). (2019b). *Manajemen Pemasaran (Milenium)*. Prehalindo.Jakarta.
- Kottler, P., & Keller, K. L. (2019). *Manajemen Pemasaran (edisi 12)*. Indeks.Jakarta.
- Kurniawati, D. (2020). Pengaruh Customization, Basic Market Orientation Dancompetitive Benchmarking Terhadap Customer Retention. *Seminar Nasional Manajemen, September*, 201–209.
- Mandiri, A., Yanto, E., & Metekohy, E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Bri Mobile (Brimo). *Account*, 8(1), 1423–1430. <https://doi.org/10.32722/acc.v8i1.3874>
- Mulyaningsih, L.a., Suasana, I. G. A. K. G, 2016. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank OCBC NISP. *E-Jurnal Manajemen*, 1(5), 1–30.

- Nisa, K., & Sopingi, I. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan , Emosional Marketing dan Spiritual Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Pendahuluan Di Indonesia Lembaga Keuangan Syariah (LKS) tumbuh dan berkembang pesat . Dalam kurun waktu yang relatif singkat telah mengalami pe. 1, 50–60.*
- Novita, D., & Wulandari, S. (2020). Pengaruh Dimensi Kepercayaan (Trust) Terhadap Partisipasi (Participation) Pelanggan Wulan Rent Car. *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 6(3), 259. <https://doi.org/10.30998/jabe.v6i3.4934>
- Nurphi, M., & Wahyudi, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Tanggamus. *Jurnal Signaling*, 10(2), 58. <https://doi.org/10.56327/signaling.v10i2.1093>
- Oktavia, D. (2017). *Pemasaran Strategik Berorientasi Pasar Strategi Meningkatkan Bisnis UMKM*. Jambi: Salim Media Indonesia.
- Pambudi, T. W. S., & Soliha, E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Bank, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 04(01), 27–39.
- Purba, Z. I. H., & Talumantak, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BCA EXPRESS Met Mall Cibubur. *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen Dan E-Commerce*, 2(3), 232–256.
- Purnomo, O. H., & Fery, Y. (2020). *PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT . BANK MANDIRI.*
- Putri, Dewi Sartieka, C. E. dan D. A. U. (2020). Persepsi pasien puskesmas tentang kualitas pelayanan gigi dan mulut dengan minat kunjungan ulang. *Prosiding Dental Seminar*, 2(1), 1–14.
- Rembet, Venya Natallie, L. M. dan S. S. L. (2020). Pengaruh service perfonmance, kepercayaan, dan lokasi terhadap kepuasan nasabah bank sulut go cabang beo. *Jurnal EMBA*, 8(3), 332–343.
- Sigit, M. (2019). *Analisis Pengaruh Orientasi Pasar dan strategi bersaing terhadap kinerja pelayanan secara simultan untuk meningkatkan keunggulan bersaing.* 2(1), 61–68.
- Siringoringo, R., Kurniawan, P. H. . 2018. (2018). Analisis nilai pelanggan, kualitas layanan, dan kebijakan tarif listrik Prabayar terhadap kepercayaan pelanggan dan dampaknya pada citra pln brighth Batam. *Jurnal Akutansi Barelang*, 3(1), 96–108.

- Sudaryana, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Tangerang. *Journal of Management Review*, 4(1), 447–455.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta,CV.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta,CV.
- Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa-Prinsip,Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.Offset.
- Tjiptono. (2015). *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. 2019. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Zahara, Z. (2022). Pengaruh Orientasi Pasar Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Inovasi Produk Sebagai Variabel Pemediasi. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 19(3), 535. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v19i3.9475>
- Zusmawati, Magdalena, M., Fernos, J., & Ramadhani, S. A. (2023). Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Menabung. *Economics and Digital Business Review*, 4(1), 470–482.
- _____, Buku Pedoman Penulisan Skripsi, Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Muria Kudus