

DAFTAR PUSTAKA

- Fiqri Satria Eka Nugraha, Dyah Astarini. 2023. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH DIMEDIASI OLEH KEPUASAN NASABAH." *Jurnal Ekonomi Trisakt* 3 (1): 1911–24.
- Firmansyah, Anang. 2019. *Pemasaran Produk dan Merek (Planning & Strategy)*. Surabaya: Penerbit Qiara Media.
- Handika, R. S. T., Sudirman, R., & Purnomo. (2023). Strategi Digital Marketing, Kualitas Pelayanan dan Inovasi Terhadap Pengambilan Keputusan Pembelian:(Studi Kasus Erenka Cafe and Space Glenmore). *Social Sciences*, 1(3), 97–105. <https://ojs.putrajawa.co.id/index.php/jebmass/article/view/26>
- Huda, Ony Khoirul, and Arief Teguh Nugroho. 2020. "Pengaruh Word of Mouth Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Smartphone Oppo Dimediasi Kepercayaan Merek." *Jurnal Pengembangan Wiraswasta* 22 (02): 141. <https://doi.org/10.33370/jpw.v22i02.436>.
- Indrasari, Meithiana. 2019. "Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan." Surabaya: Unitomo Press.
- Kasmir. (2008). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kerja, P., Cv, P., Deli, S., & Medan, M. (2022). 1,2,3). 6(3), 201–213.
- Kotler, P., Keller, K., L. (2019). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kurniasih, N., Muharam, H., & Entang, M. (2019). "Hubungan Citra Perusahaan Dan Kualitas Layanan Dengan Loyalitas Pelanggan Bca Prioritas Kcu Bogor." *Magma*, 4(2), 1–16.
- Kusniati, & Saputra, A. (2020). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Pada BPR Artha Prima Perkasa DI Kota Batam. *Jurnal EMBA*, Vol 8(3), Hal 95. <https://ejournal.unsrat.ac.id>
- Kusumawardhani. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Mobile Banking (BCA MOBILE). *Journal of Cahaya Mandalika*, 2(1), 275–282. <https://ojs.cahayamandalika.com/index.php/jtm/article/view/734>
- Masadah, Asngadi, and Cuk Triono Singgih. 2020. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Syariah Di Kabupaten Jombang Yang Dimediasi Variabel Kepuasan." *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance* 3 (2): 197–208. [https://doi.org/10.25299/jtb.2020.vol3\(2\).5808](https://doi.org/10.25299/jtb.2020.vol3(2).5808).

- Meliani Utami, Tati Handayani, Pusporini. 2019. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah." *Conference on Islamic Management, Accounting, and Economics (CIMAE)* 2:170–78. <https://doi.org/10.32897/jemper.v2i2.377>.
- Octavia, Ria. 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>.
- Prastiwi, Erlin Setiani, and Alimuddin Rizal Rivai. 2022. "Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan." *SEIKO : Journal of Management & Business* 5 (1): 244–56. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v5i1.1556>.
- Prasetyo, D. E., Udayana, I. B. N., & Cahyani, P. D. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah BCA Syariah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 6(1), 55. <https://doi.org/10.30595/jhes.v6i1.16738>
- Putra, G. J., & Suarmanayasa, I. N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi pada PT. BPR Suryajaya Kubutambahan. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 9(3), 249–258. <https://doi.org/10.23887/bjm.v9i3.62146>
- Ramadhani, Mella, and Nurhadi. 2022. "Pengaruh Citra Merek, Kepuasan Konsumen Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Air Mineral Merek Aqua." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis Universitas Multi Data Palembang* 11 (2): 200–214. <https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/forbiswira/article/view/2235>.
- Rejeki, F., Herawati, A., & Listyawati, L. (2024). Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Tabungan Xpresi di Bank Central Asia (BCA) Kantor Cabang Utama Darmo Surabaya. *Soetomo Administrasi Bisnis*, 2(1), 79–96.
- Rizal Zulkarnain, HER Taufik, Agus David Ramadansyah. 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)". Dalam *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*. ESSN :2686-5939 ISSN :2686-0554
- Rianto (2018:83), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor; Dalam *Jurnal Pemasaran Kompetitif* . <http://doi.org/10.32493/jpkpk.vli2.856> Ariyanto, A., Bangun, R., Indillah, M. R. M., Trenggana, A. F. M., Sholihah, D. R., Ariyanti, M., Widiati, E., Irawan, P., Ratih, S. D., Ismail, R. S., Putra, D.

- S., Utama, A. M., Syahputra, & Bancin, J. B. (2023). Manajemen Pemasaran. Widina Bhakti Persada Bandung.
- Sapitri, Eka, Iha Hayani, Kata Kunci, Citra Merek, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, and Loyalitas Pelanggan. 2020. “Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Minyak Telon Cussons Baby Di DKI Jakarta).” *J. Mandiri* 4 (2): 231–40. <https://doi.org/10.33753/mandiri.v4i2.144>.
- Satria, F., & Diah Astarini. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(1), 1911–1924. <https://doi.org/10.25105/jet.v3i1.16124>
- Septiana, N. M., Artiningsih, D. W., & Hairudinor, H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Pt Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk Cabang Banjarmasin Samudera). *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 10(2), 24. <https://doi.org/10.20527/jbp.v10i2.10955>
- 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*, 7(1). <https://doi.org/10.35137/jmbk.v7i1.249>
- Sugiyono, D. P. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta CV
- Tjiptono. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan Edisi 1*. Yogyakarta: ANDI.
- Widyantari, D. S. (2021). Pengaruh Citra Merek, Promosi Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Bca Syariah. In *Repository.Uinjkt.Ac.Id*.
- 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*, 1–24.