

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi*. Alfabeta.
- Andriyani, M., & Ardianto, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(02), 133–140.
- Ardiyanti, L. S. (2021). *Analisis Hubungan Kepercayaan Nasabah Dan Minat Penggunaan Layanan BCA Mobile Di PT Bank Central Asia*. bulk takedown 2021.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Rineka cipta.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. PT. Rineka Cipta.
- Bloemer, J., & Peeters, P. (2010). Investigating Drivers Of Bank Loyalty: The Complex Relationship Between Image, Service Quality And Satisfaction. *International Journal of Bank Marketing*, 276–286.
- Daniaty, M. (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BJBS KCP Ciputat*. UIN Syarif Hidayatullah.
- Daryanto, & Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media.
- Dewi, C. I. A. K., & Sudiarta, I. G. M. (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali*. Udayana University.
- Engel, J. F., & Blackwell, R. D. (1994). *Perilaku Konsumen. Edisi Keenam*. Binarupa.
- Ghozali, I. (2018). *"Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Pogram IBM SPSS"*. Edisi Sembilan. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardani, H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). Metode penelitian kualitatif & kuantitatif. *Yogyakarta: Pustaka Ilmu*.
- Juniarta, H. R., & Masreviastuti. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Jatim Jombang. *Pengaruh*

Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Jatim Jombang, 363–368.

- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2*. PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas*. PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2014). *Manajemen Pemasaran, Edisi Ke13, Jilid 1&2*. Erlangga.
- Lai, F., Griffin, M., & Babin, barry J. (2008). How Quality, Value, Image, and Satisfaction create Loyalty at a Chinese Telecom. *Journal of Business Research*, 980–986.
- Liou, J., & Chuang, M. L. (2009). Evaluating corporate image and reputation using fuzzy MCDM approach in airline market. *Qual Quant*.
- Melisa, P., Mandey, S. L., & Jan, A. H. (2020). Analisis Pengaruh Promosi, Inovasi Produk Dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Perceived Value (Studi Kasus Pada Milenial Yang Menggunakan Maskapai Garuda Indonesia). *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*., 7(2).
- Priansa, D. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima*. Alfabeta.
- Priyatno, D. (2011). *Buku Saku SPSS (Cetakan Pe)*. Mediakom.
- Qomariah, N. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Universitas Muhammadiyah di Jawa Timur). *JAM: Jurnal Aplikasi Manajemen*, 10(177–187).
- Rentz, J., Shepherd, D., Tashchian, A., Dabholkar, P., & Ladd, R. (2002). A Measure of Selling Skill: Scale Development and Validation. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 22(1), 13–21.
- Saputri, S. M., Sasongko, L. R., & Linawati, L. (2022). Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Faktor-Faktor Layanan Perbankan Menggunakan Metode Fuzzy-Servqual pada BCA Tegal. *Journal of Fundamental Mathematics and Applications (JFMA)*, 5(1), 35–46.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). *Research Method For Business: A Skill*

Building Approach. John Wiley and Sons Ltd.

- Subagiyo, R., Budiman, A., & Timur, J. L. M. S. (2019). Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan Dan Saluran Distribusi Terhadap Kepuasan Nasabah. *At-Tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis Islam*, 5(2), 280–295.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Taylor, A. S., & Baker, L. T. (1994). An Assessment of the Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction in the Formation of Consumers' Purchase Intentions. *Journal of Retailing*, 70(2), 163–178.
- Tjiptono, F. (2003). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa. Edisi Kedua*. Andi Offset.
- Trad, N., Trabelsi, M. A., & Goux, J. F. (2017). Risk and profitability of Islamic banks: A religious deception or an alternative solution? *European Research on Management and Business Economics*, 23(1), 40–45.
<https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2016.09.001>
- Umar, H. (2005). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wahidmurni. (2017). Pemaparan Metode Penelitian Kuantitatif. *Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan UIN Malang*, 6–18.
- Yamit, Z. (2013). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Ekonisia.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2000). *Service Marketing Edition 1*. McGraw Hill Inc.
- Zusmawati, Z., Magdalena, M., Fernos, J., & Ramadhani, A. S. (2023). Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Menabung. *Economics and Digital Business Review*, 4(1), 470–482.