

Daftar Pustaka

- Abdullah, T., & Francis, T. . (2012). *Manajemen Pemasaran*. PT. RajaGrafindo Persada.
- Abubakar, R. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa: Pendekatan Praktis*. Mitra Wacana Media.
- Amron, A. (2018). The influence of brand image, design, feature, and price on purchasing decision of apple iOS smartphone in Surakarta, Indonesia. *The International Journal of Social Sciences and ...*
http://eprints.dinus.ac.id/23695/1/The_Influence_of_Brand_Image%2C_Design%2C_Feature%2C_and_Price_on_Purchasing_Decision_of_Apple_iOS_Smartphone_in_Surakarta%2C_Indonesia.pdf
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13*. Erlangga.
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2020). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice* (15th ed.). Kogan Page.
- Assauri, S. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Rajawali Pers.
- Buchory, H. A., & Djaslim Saladin. (2010). *Manajemen Pemasaran (Teori Aplikasi dan Tanya Jawab)*. Linda Karya.
- Chaffey, D., & Ellis-Chadwick, F. (2019). *Digital Marketing: Strategy, Implementation and Practice* (7th ed.). Pearson. <https://doi.org/10.1108/JRIM-04-2019-238>
- Daryanto. (2011a). *Manajemen Pemasaran: Sari Kuliah*. Satu Nusa.
- Daryanto. (2011b). *Manajemen Pemasaran: Sari Kuliah*. Satu Nusa.
- Dendawijaya, L. (2009). *Manajemen Perbankan*. Ghalia Indonesia.
- Gray, E. R., & Balmer, J. M. (1998). Managing Corporate Image and Corporate Reputation. *Long Range Planning*, 31(5), 695–702. [https://doi.org/10.1016/S0024-6301\(98\)00074-0](https://doi.org/10.1016/S0024-6301(98)00074-0)
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga.
- Handoko, B. (2017). Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 18(1), 61–72. <https://doi.org/10.30596/JIMB.V18I1.1098>
- Ismail. (2011). *Manajemen Perbankan: Dari Teori Menuju Aplikasi*. Kencana.
- Jati Ariwibowo, D. P., & Nugroho, M. A. (2013). Pengaruh Trust Dan Perceived of Risk Terhadap Niat Untuk Bertransaksi Menggunakan E-Commerce. *Nominal, Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*, 2(1), 11–35. <https://doi.org/10.21831/nominal.v2i1.1646>
- Kartini, I., Wahyu Wibowo, E., & Sugiyanto, E. (2021). Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Berdampak Loyalitas Dalam Berbelanja Online Pada Shopee. *Jurnal Lentera Bisnis*, 10(1), 57–66. <https://doi.org/10.34127/JRLAB.V10I1.423>

- Kartini, I., Wibowo, E. W., & Sugiyanto, E. (2021). Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Berdampak Loyalitas Dalam Berbelanja Online Pada Shopee. *Jurnal Lentera Bisnis*, 10(1), 57. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v10i1.423>
- Kasmir. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Raja Grafindo Persada.
- Keller, K. L. (2013). *Strategic Brand Management: Building, Measuring, and Managing Brand Equity* (4th ed.). Pearson.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing* (17th ed.). Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2011). *Marketing Management* (14th ed.). Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1. & 2*. PT. Indeks.
- Kotler, P., & Kevin Lane Keller. (2011). *Manajemen pemasaran, edisi 13 jilid 1 dan 2*. Erlangga.
- Kusuma, E. C. (2018). Pengaruh Nilai Yang Diterima Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan : Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator Dan Gender Sebagai Moderator. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 5(1), 42–50. <https://doi.org/10.26905/jbm.v5i1.2315>
- Leksono, R. B., & Herwin, H. (2017). Pengaruh Harga dan Promosi Grab Terhadap Brand Image yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen Pengguna Transportasi Berbasis Online. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 2(3), 381–390. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v2i3.72>
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (8th ed.). World Scientific Publishing Company. <https://doi.org/10.1142/y0001>
- Magdalena, M. (2013). Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah KPR BTN Pada PT. Bank Tabungan Negara Tbk. Cabang Padang. *Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah KPR BTN Pada PT. Bank Tabungan Negara Tbk. Cabang Padang*, 53(9), 1689–1699.
- Maulyan, F. F., Drajat, D. Y., Angliawati, R. Y., & Sandini, D. (2022). Pengaruh Service Excellent Terhadap Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan: Theoretical Review. *Jurnal Sain Manajemen*, 4(1), 8–17. <https://doi.org/10.51977/SAINSM.V4I1.660>
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer* (2nd ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315700892>
- Pratama, S., Fatimah, F., & Rahayu, J. (2021). Analisis Service Quality, Kelengkapan Fasilitas Dan Experience Terhadap Customer Loyalty Destinasi Wisata Puncak Rembangan Jember. *Jurnal Penelitian IPTEKS*, 6(2), 128–137. <https://doi.org/10.32528/IPTEKS.V6I2.5244>
- Rahma, M. (2019a). Pengaruh Citra Destinasi, Fasilitas Wisata Dan Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pengunjung Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengunjung Domestik Wisata Alam Dan Sejarah Di Kawasan Geopark Silokek Kabupaten Sijunjung). *Jurnal Manajemen Universitas Putra Indonesia*, 2, 27–41.
- Rahma, M. (2019b). *Pengaruh Citra Destinasi, Fasilitas Wisata Dan Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pengunjung Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengunjung Domestik Wisata Alam Dan Sejarah Di Kawasan Geopark Silokek Kabupaten*

Sijunjung) - Repository Universitas Putra Indonesia "YPTK."
<http://repository.upiypk.ac.id/2156/>

- Rilas, A., Wiska, M., & Resty, F. (2022a). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Oto Bank Nagari Cabang Koto Baru. *Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta*, 17(1), 93–102. <https://doi.org/10.37301/JMUBH.V17I1.19949>
- Rilas, A., Wiska, M., & Resty, F. (2022b). 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*, 17(1).
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Andi.
- Shilawati, A. (2020). Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Tipar Cakung Jakarta Timur). *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 2, 61–74.
- Suharno, Y. S. (2010). . "Marketing in practice."
- Supranto, & Limakrisna, Nanda. (2011). *Perilaku Konsumen dan Strategi. Pemasaran*. Mitra Wacana Media.
- Taswan. (2010). *Manajemen Perbankan: Konsep, Teknik dan Aplikasi*. UPP STIM YKPN.
- Tjiptono, F. (2011a). *Pemasaran Jasa*. Bayumedia.
- Tjiptono, F. (2011b). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi. 2. Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi.
- Triandaru, S., & Budisantoso, T. (2006). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Salemba Empat.
- Utami, M., Handayani, T., & Pusporini. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah. *Conference on Islamic Management, Accounting, and Economics (CIMA)E Proceeding*, 2, 170–178.
- Yoeliastuti, Y., Darlin, E., & Sugiyanto, E. (2021). Pengaruh Citra Merek, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Aplikasi Penjualan Online Shopee. *Jurnal Lentera Bisnis*, 10(2), 212. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v10i2.425>