

Daftar pustaka

- A. Parasuraman, Zeithaml, V. A. (2011). *A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implication For Future Research Journal of Marketing, Volume 49.*
- Aaker David A., Alexander L. Biel . (2009). *Brand Equity and Advertising; Advertising Role in Building Strong Brand. Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.,*
- Aan Shar, Marsellina Fitri, Herry Novrinda. (2022). Pengaruh Brand Image dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan PT. Bank Pembangunan Daerah Bengkulu.
- Adrianto, Anang Firmansyah. (2019). *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktik).* Jakarta: CV. Qiara Media.
- Aprileny, Imelda., & Yullietta Regar. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Produk Citra Merek, dan Kepuasan Konsumen terhadap loyalitas konsumen (studi Kasus pada JCO Donuts & Coffee MKG).
- Asan, Linriavita., Massie, J. D., & Alfa Tumbuan, W. J. (2022). Pengaruh Kualitas Jasa, Kepercayaan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah.
- Nurmin Arianto (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor.
- Azhar, Fauzul. (2022). Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh.
- Azwar, Saifudin. (1986). *Validitas dan Reabilitas.* Jakarta: Genesindo
- Barkley, Bruce T., & James H Saylor. (1994). . *Customer Driven Project Management, A New Paradigm in Total Quality Implementation Singapore.*
- Bilika et al. (2016). . *Bisnis dan Pengembangan Lingkungan Kompetitif*
- Dandy Kurnia. (2016). *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kualitas Nasabah , Nilai Bagi Nasabah, dan Reputasi Perusahaan Pada Bank BUMN.*
- Djaali, & Moljono P. (2007). *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan.* Jakarta: Grasindo.
- Djaslim Saladin (2006). *Manajemen Pemasaran.* Bandung: Grasindo
- Dr.M.Anang Firmansyah, SE, MM (2019). *Pemasaran Produk dan Merek (Planning & Strategy).* Cetakan: 1. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media
- Dr. Elvira. SE., Msi & Yesti Astarina SE., Msi. (2021). *Metodologi Penelitian.*
- Drs. Sofar Silaen (n.d.). *Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis (Edisi Revisi).*
- Fenny Indrawati. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah.

- Muhammad Fauziannur., Fitriadi, F., & Sri Wahyuni. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah.
- Hansemark, & Albinsson. (2004). Customer satisfaction and retention: the experiences of individual employees",. *Managing Service Quality: An International Journal, Vol.14 Iss:1,*, 40-57.
- Gil-Gomez,H., Guerola-Navarro, V., Oltra-Badenes, R., & Lozano-Quilis, J. A (2019).*Customer relationship management: digital transformation and sustainable business model innovation*
- Ginting, Nembah (2011). *Manajemen Pemasaran*, Cetakan 1. Bandung: Yarama Widya.
- Ghozali, Imam (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Keller, &Kotler (2009). *The American Marketing Assosiation*
- Keller, &Kotler (2013). *Strategic Brand Management ; Building, Measuring, and Managing Brand Equity. Fourth Edition Harlow,*. English: Pearson Education Inc.
- Kotler Philip (2000). *Prinsip-prinsip Pemasaran Manajemen*. Jakarta: Prehalindo
- Kotler Philip., Kevin Lane Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Index
- Kurnia, D. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah, nilai bagi nasabah dan reputasi perusahaan pada bank BUMN.
- Mega R.I Rorong., Joyce Lapien Maria . (2020). Pengaruh Customer Relantionship anagement, Kualitas Pelayanan Dan Keunggulan Bersaing Terhadap Loyalitas Nasabah.
- Morissan., & dkk. (2012). *Metode Penelitian survei*. Jakarta: Kencana.
- Neumeier, & Marty. (2003). *The Brand Gap*. New York: New Riders Publishing.
- Nurmin Arianto., Yulia Krismania. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah.
- Pramana, I Gede Yogi., Ni Made Rastini (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali I.
- Putri Harlanies Sutanto., Iwan Kurniawan. S . (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah.
- Robin, Landa. (2006). *Designing Brand Experiences*. Thomson Delmar Learning.
- Rosalina. (2010). Citra Merek: Dimensi, Proses Pengembangan Serta Pengukurannya." Jurnal Bisnis dan Manajemen, Volume 6 No 3, Mei. 333-346.
- Santoso, S(2015). *SPSS20 Pengolahan Data Statistik di Era Informasi*. Jakarta: Alex Media Komputindo.

S.E., S.Kep.,Ns.,Mm.,Cra , Hermanto. (2019). *Faktor Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*.

Setiawan., Magdalena., Fathoni . (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening.

Sugiarto & Dergibson Siagian & Lasmono Tri Sunaryanto & Denny S. Oetomo(2001). *Teknik Sampling*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama

Sugiono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* . Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2018). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* . Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, Wiratna. (2014). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press

Susanto, P. H., & Subagja, I. K. (2019). Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Simpanan Sebagai Variabel Intervening.

Tambunan, T. S. (2021). *Lembaga Keuangan*.

Tjiptono, Fandi. (1999). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Cetakan Ketiga, Andi.

Tjiptono, Fandi. (2002). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Cetakan Ketiga, Andi.

William, J. Santon (1996). *Strategi Manajemen Pemasaran*. Jakarta:PT Damar Mulia Pustaka.

<https://Investor.Id/Finance/295207/18-Bank-Raih-Penghargaan-Bank-Terbaik-2022>

<https://Qontak.Com/Blog/Apa-Itu-Crm/>

<https://www.Barantum.com>

<https://www.tempo.co>

<https://www.keuangan.kontan.co.id>

<https://www.google.com/amp/s/infobanknews.com/6-314-debitur-bank-jateng-terdampak-pandemi-covid-19-%25EF%25BB%25BF/amp/>

<https://www.cnbcindonesia.com/news/20210923164642-4-278710/bank-jateng-buah-inovasi-di-tengah-tantangan-pandemi/amp>

<https://m.antaranews.com/amp/berita/2905173/bank-jateng-blora-pinjam-uang-nasabah-untuk-poles-kinerja-keuangan>