

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Kubra, S. S. (2019). *Kinerja Usaha Sebagai Dampak Dari Orientasi Pasar Melalui Keunggulan Bersaing (Survei Pada Sentra Pengolahan Limbah Garment Tasikmalaya)*. Universitas Komputer Indonesia.
- Alinaung, I. A., & Ogi, I. W. J. (2016). Analisis Citra Merek, Kualitas Layanan, dan Tarif terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa di RSUP. Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Jurnal EMBA*, 4(5), 303–408. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/download/14124/13700>
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2), 83–101.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2713>
- Dewi, R. I. (2016). Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI'46 Cabang Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan Unsam*, 5(2), 545–554.
- Fandy, T., & Gregorius, C. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Fauzi, M. (2015). *Manajemen Strategik*, Semarang: CV. Karya Abadi Jaya, 1–2.
- Guspul, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat UNSIQ*, 1(1), 40–54.
- Heri Setiawan, Maria Magdalena, Minarsih, A. F. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Koperasi Rejo Agung Sukses Cabang Ngaliyan). *Journal Of Management*, 2(2), 1–17.
- Ilmiah, J., & Manajemen, I. (2022). *M agister*. 1(2), 90–95.
- Manap, A. (2016). *Revolusi manajemen pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 20–21.

- Meithiana, I. (2017). *Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Tinjauan dari Dimensi Iklim Organisasi, Kreativitas Individu, dan Karakteristik Pekerjaan*. Indomedia Pustaka. Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Membangun kinerja pelayanan publik*. Pustaka Setia.
- MUKTI DARAJAT, T. (2019). *PENGARUH HARGA, CITRA PERUSAHAAN DAN PROMOSI TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING (Suatu penelitian Pada pengunjung Ojek Wisata Awit Sinar Alam Darajat)*. Universitas Siliwangi.
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 3(1), 26–38
- Musqari, N., & Huda, N. (2018). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas melalui variabel kepuasan pada lembaga amal zakat (Studi pada Baituzzakah Pertamina Kantor Pusat). *Perisai: Islamic Banking and Finance Journal*, 2(1), 34–53.
- Putri, S. E. (2014). Persepsi Konsumen Terhadap Bauran Promosi (Promotional mix) pada Matahari Department Store Bengkulu. *Management Insight*, 9(1), 45–54.
- Putri, Y. L., & Utomo, H. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel intervening (Studi persepsi pada pelanggan dian comp ambarawa). *Among Makarti*, 10(1).
- Putra, P. P. (2016). Evaluasi Bauran Promosi Pada Perusahaan Invynia. *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 1(5), 514–520.
- Respati, J., Yulianto, E., & Kusumawati, A. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Bank BCA KCU Pusat Kota Malang)*. Brawijaya University.
- Roesjayanti, Y. P. (2017). *Pengaruh Bauran Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Produk Clear*. STIE Ekuitas.
- Sari, R. N., & Wardhana, A. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Bri Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Palangkaraya, Kalimantan Tengah. *EProceedings of Management*, 2(1).
- Simanullang, F., Siagian, E. M., & Manurung, H. (2020). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN BRI MOBILE TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA. PT. BANK RAKYAT INDONESIA, Tbk UNIT LINTONGNIHUTA. *JURNAL ILMIAH SOCIO SECRETUM*, 9(2), 221–232.

- Siti Hofifah. (2020). Analisis Persaingan Usaha Pedagang Musiman di Ngebel Ponorogo ditinjau dari Perspektif Etika Bisnis Islam. *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 3(2), 37–44.
- rek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado). *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 3(1).
- Yani, J. A. (n.d.). Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Ferrari, JR, Jhonson, JL, & McCown, WG (1995). *Procrastination And Task Avoidance: Theory, Research & Treatment*. New York: Plenum Press. Yudistira P, Chandra. Diktat Ku.
- Wahyuni, R. (2019). Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Indomaret Tugu Cimanggis. *Abiwara : Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis*, 1(1), 18–27. <https://doi.org/10.31334/abiwara.v1i1.460>