

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Hurriyati, R. (2019). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen: Fokus pada Konsumen Kartu Kredit Perbankan* (Cetakan ke). Alfabeta.
- Kasmir. (2019). *Analisis Laporan Keuangan*. Rajawali Pers.
- Kotler & Keller. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Kotler & Keller. (2016). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, Kevin Lane. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2017). *Manajemen Pemasaran* (Edisi ke-1). Erlangga.
- Latumaerissa, J. R. (2017). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain: Teori dan Kebijakan*. Mitra Wacana Media.
- Lupiyoadi, R. (2020). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Majid, A. (2015). *Manajemen Pelayanan Pelanggan*. Gava Media.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2023). *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Andi.

Jurnal:

- Ferawati, A., & Nurnajamuddin, M. (2023). *SEIKO : Journal of Management & Business Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan terhadap Loyalitas*. 6(1), 776–783.
- Hamka. (2018). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah dalam Menggunakan Produk Unggulan Mikro pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk (Persero) Kantor Unit A.P. Pettarani. *Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Makassar*.
- Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. (2016). Understanding customer experience throughout the customer journey. *Journal of Marketing*.
- Lupiyoadi, R. (2020). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.

- Meldiana, R., & Rahadi, R. (2020). Peran Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*.
- Rafiah, K. K. (2019). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Berbelanja melalui E-commerce di Indonesia. *Al Tijarah*, 5.
- Rhamdhani, I. M. (2020). Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Continuance Intention terhadap Loyalitas pada Pengguna Mobile Banking. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8.
- Rizal, samsul, Abdullah, I., & Violin, V. (2021). Jurnal Ekonomi dan Bisnis , Vol . 8 No . 2 September 2021 E - ISSN GABUNGAN DI INDONESIA Oleh : *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.*, 8(2), 25–33.
- Silaban, J. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*.
- Warsito, W. S. (2018). Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BPRKS Cabang Dago Bandung. *Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 2.
- Weefer. (2024). *Peran Customer Service dalam Hubungan Perusahaan dan Pelanggan*.
- Wicaksono, B. S. (2015). Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepercayaan, Kepuasan Nasabah , Dan Loyalitas Nasabah (Survei Pada Nasabah Pt . Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk . Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 25(2), 1–10.

Website:

Bank Rakyat Indonesia. (n.d.). *BRI official website*. <https://bri.co.id>

Weefer. (2024). *Peran customer service dalam hubungan perusahaan dan pelanggan*. <https://weefer.co.id>