

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Roni Angger. (2020). *Pengantar Manajemen Teori dan Aplikasi*, Malang: AE Publishing.
- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Aini, S. N., Nurfarida, I. N., & Hidayat, C. W. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Grab di Kota Malang*. *Journal Riset Mahasiswa Manajemen (JRMM)*. Vol. 7, No. 1. Hal: 1-5.
- Al-dweeri, R. M., Obeidat, Z. M., Al-dwiry, M. A., Alshurideh, M. T., & Alhorani, A. M. (2017). "The Impact of E-Service Quality and E-Loyalty on Online Shopping: Moderating Effect of E-Satisfaction and E-Trust". *International Journal of Marketing Studies*, 9(2), 92.
- Bank Jawa Barat dan Banten, dalam <https://www.bankBJB.co.id/>, diakses pada tanggal 10 Agustus 2023, pada pukul 11.30 WIB.
- Daga, R. (2022). *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*. Gowa: Global Research And Consulting Institute.
- Didin Fatihudin dan Anang Firmansyah. (2019). *Pemasaran Jasa: (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish, Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Fandy Tjiptono. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan*. Sleman: Penerbit Deepublish.
- Fawzi, M. G. H., Iskandar, A. S., Erlangga, H., Nurjaya, & Sunarsi, D. (2022). *Strategi Pemasaran: Konsep, Teori dan Implementasi*. Tangerang Selatan: Pascal Books.
- Firmansyah, M. Anang. 2019. *Pemasaran Produk dan Merek: Planning dan Strategy*. Pasuruan: Qiara Media.
- Firmansyah. A., dan Budi. W. (2018) *Mahardika, Pengantar Manajemen*, Yogyakarta: DEEPUBLISH.

- Halim, F., Kurniullah, A. Z., & Butarbutar, M. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Hasibuan, M. (2019). *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Herlambang, S. (2019). *Public Relations And Customer service; Pedoman Untuk Sukses Melayani, Memasarkan Dan Menjual*. Yogyakarta: Goysen Publishing.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Indrasari Meithiana., 2019, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Pertama. Surabaya: Unitomo Press
- Ismanto, J. 2020. *Manajemen pemasaran*. Unpam Press. Tangerang Selatan
- Juanim. 2004. *Analisis Jalur dalam Riset Pemasaran, Teknik Pengolahan Data SPSS & Lisrel*. Bandung : Badan Penerbit Fakultas Ekonomi UNPAS.
- Juanim. (2020). *Analisis Jalur dalam Riset Pemasaran Pengolahan Data SPSS & LISREL* (Cetakan Ke). PT. Refika Aditama, Bandung.
- Kotler, Philip dan Amstrong, G. (2018). *Principles of Marketing* (12th Edisi). Erlangga, Jakarta.
- Lepojevic, Vinko & Suzana Dukic. 2018. *Factors Affecting Customer Loyalty In The Business Market – An Empirical Study In The Republic Of Serbia*. Economics And Organization 15 (3).
- Lovelock Christopher. et. All. (2016). *Pemasaran Jasa* (Edisi 7). Erlangga, Jakarta.
- Malayu S.P Hasibuan, *Manajamen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2017
- Nurdiansyah, Haris dan Robbi Saepul Rahman. 2019. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Diandra Kreatif.
- Prisanti, Mega Della, Suyadi, Imam & Arifin, Zainul. (2017). Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust terhadap E-Costumer Satisfaction serta Implikasinya terhadap E-Costumer Loyalty. *Journal of Business Studies*, 2(1), 20.
- Rheza Pratama. (2020). *Pengantar Manajemen*. Deepublish, Yogyakarta.
- Robbins, Stephen P dan Mary Coulter. 2016. *Manajemen*. Edisi ke-10. Jakarta : Erlangga.

- Rositawati, dkk, 2016, Analisis Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna PT. Rosalia Indah Transport. (Survai pada Pelanggan PT. Rosalia Indah Transport di Palur Karanganyar). Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 16 No. 1 Maret 2016, hal. 94-101.
- Sedjati (2018). Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Setianingsih, F. A., Ety, E., & Supriyadi, E. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Yang Berdampak Pada Loyalitas Nasabah(Strudi Kasus Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten, Tbk Di Wilayah Depok). Jurnal Inovasi Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi, 198-214.
- Sima, Jan & Tomas, R. (2018). *Using the SERVQUAL Model in Prediction of Customer Satisfaction in Czech Fitness Centres*. Management Studies, Jan.-Feb. 2018, Vol. 7, No. 1, 42-49 doi: 10.17265/2328-2185/2019.01.004.
- Simatupang, H. B. (2019), Peranan Perbankan Dalam Meningkatkan Perekonomian Indonesia, Jurnal Riset Akuntansi Multiparadigma, 6(2), 136–146.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV.Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi Kedua). CV. Alfabeta, Bandung.
- Syafira Ulfa. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening*. [Universitas Negeri Islam Sumatera Utara Medan]. <http://repository.uinsu.ac.id/5509/1/>
- Taufik Risal. . *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Bmt Kampoeng Syariah*. [Universitas Potensi Utama]
- Warnadi dan Aris Triyono. 2019. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Deepublish.
- Zeithaml, V. A. (2018). *Service Quality Dimensions. Services Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). MC Graw Hil Education.
- Zuliestiana, D. A., & Setiawan, A. N. (2022). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction dan Dampaknya Terhadap E-Customer Loyalty Pada Pengguna Aplikasi BCA Mobile*. Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA). Vol. 6, No. 2. Hal: 934-953.