

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] F. Rangkuti, *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Raharja*. 2016.
- [2] S. Sirait and K. Sinaga, "Analisis Strategi Pemasaran Terhadap Minat Nasabah Pada Perbankan Di Pematangsiantar," *J. Ekon. dan Bisnis*, vol. 3, no. 1, p. 248, 2020, doi: 10.37600/ekbi.v3i1.126.
- [3] A. H. Hutasoit, S. O. Ginting, and E. Eric, "Kualitas Layanan, Promosi, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank BTPN Tbk Cabang Medan," *INOBIS J. Inov. Bisnis dan Manaj. Indones.*, vol. 3, no. 4, pp. 474–481, 2020, doi: 10.31842/jurnalinobis.v3i4.152.
- [4] B. Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta, 2016.
- [5] R. Zulkarnain, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening," *Manaj. dan Bisnis*, pp. 1–24, 2020.
- [6] Setiawan dkk, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening," *J. Manage.*, vol. 2, no. 2, pp. 1–17, 2016.
- [7] S. Supartiningsih, "Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan," *J. Medicoeticolegal dan Manaj. Rumah Sakit 10.18196/jmmr.2016*, vol. 6, no. 1, pp. 9–15, 2017, doi: 10.18196/jmmr.6122.
- [8] F. Tjiptono, *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2018.
- [9] A. Izzuddin and M. Muhsin, "Pengaruh Kualitas Produk , Kualitas Layanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen," *J. Manaj. Dan Bisnis Indones.*, vol. 6, no. 1, pp. 72–78, 2020.
- [10] E. M. S. . Sopiah, "Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan," *Penelitian*, 2013.
- [11] F. Tjiptono, *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI, 2014.
- [12] R. Malindawaty, "Analisis Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Laundry BJR Batakan Balikpapan," *Eksekutif*, vol. 15, 2018.
- [13] S. Rahayu, "Pengaruh Promosi, Kualitas Layanan, Citra Merek Terhadap Kepuasan Wisatawan dan Implikasinya Terhadap Loyalitas Wisatawan Pada Objek Pariwisata di DKI Jakarta," *Manajemen*, vol. XVI, pp. 160–177, 2012.
- [14] R. Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- [15] I. G. A. K. . Mulyaningsih, L.A. and Suasana, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank OCBC NISP Di Denpasar," *Manaj. Univ. Udayana*, 2016.
- [16] K. Wijayanto, "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank," *Manaj. Daya Saing*, vol. 17 (1), pp. 38–45, 2015.
- [17] P. Y. Santoso and R. R. M. L. Toruan, "Strategi Marketing Public Relations Dalam Rebranding Hsbc Indonesia Untuk Membentuk Brand Awareness," *J. Pustaka Komun.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–14, 2018, [Online]. Available: <https://journal.moestopo.ac.id/index.php/pustakom/article/view/512>.
- [18] U. S. Sutrisno, "Pengaruh Produk WOW dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk Cabang

- Madiun,” vol. 5, pp. 818–835, 2017.
- [19] Suasana, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank OCBC NISP di Denpasar,” vol. 5, pp. 1–30, 2016.
- [20] A. Hasan, *Marketing dan Kasus - Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing), 2014.
- [21] P. Kotler and G. Amstrong, *Principles of Marketing*, 16th ed. England : Pearson, 2016.
- [22] Swastha, Basu, DH, and T. Handoko Hani, *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPPE, 2014.
- [23] H. Manap Abdul, *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacan Media, 2016.
- [24] D. Sunyoto, *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing), 2012.
- [25] R. Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran*, 3rd ed. Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- [26] Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo, 2013.
- [27] N. . Saleh, “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Jakarta Sunter,” vol. 20, 2019.
- [28] D. Widarti, “Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Nasabah di BRI Syariah Cabang Madiun,” 2020.
- [29] M. Rizalfalal, M. Hufron, and F. Rahman, “Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Bank Bri Kcp Unit Lawang),” pp. 82–94, 2016.
- [30] A. Setiyaningrum and J. Udaya, *Prinsip - Prinsip Pemasaran*. Yogyakarta, 2015.
- [31] P. Kotler and K. L. Keller, *Manajemen Pemasaran*, 1 dan 2. Jakarta: Erlangga, 2011.
- [32] A. Setiyaningrum, *Prinsip - Prinsip Pemasaran*. Yogyakarta, 2015.
- [33] F. Tjiptono, *Pelanggan Puas ? Tidak Cukup !* Yogyakarta, 2015.
- [34] Sugiyono, *Metode Penelitian & Pengembangan (Research & Development)*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- [35] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan ( Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&B)*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- [36] R. K. Widi, *Menggelorakan Penelitian, Pengenalan dan Penuntun Pelaksanaan Penelitian*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018.
- [37] R. I. Putri, *Statistik Deskriptif*. Bening Media Publishing, 2021.
- [38] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Universitas Diponegoro, 2013.
- [39] M. N. Almunawar, Ed., *Disruptive Innovation and Digital Transformation in Asia*. Business Science Reference, 2015.