

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, S. R. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Terhadap Loyalitas Konsumen dan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening pada Perusahaan Jasa Pengiriman di Solo. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Angga Dewi Anggraeni. 2022. Pengaruh Komunikasi Pemasaran terhadap Kesadaran Merek pada PT. Fuchs Indonesia. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran* Vol. 12 No. 2.
- Arsyaf, M. A. 2020. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dinamika.
- Azzahrah Putri Haykal. 2023. Pengaruh kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen yang dimediasi oleh Kepuasan Konsumen dalam Berbelanja Online. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan* Vol. 4 No. 1.
- Bank Jatim. 2022. Website. Informasi Berita J Connect Solusi Kemudahan Akses Layanan Digital Perbankan dari Bank Jatim.
- Dertaida Panjaitan dan Retno Setyorini. 2019. Pengaruh Strategi Pemasaran terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol. 10 No. 1.
- Devi Kurniawati. 2019. Pengaruh Komunikasi Pemasaran dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardika Surabaya*.
- Eva Ummi Nikmatus S. dan Mutiah Salamah. 2015. *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* Untuk Pemodelan Derajat Kesehatan Kabupaten/Kota di Jawa Timur (Studi Kasus Data Indeks Pembangunan Kesehatan Masyarakat Jawa Timur 2013). *Jurnal Sains dan Seni Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS)*. Vol. 4. No. 2. Surabaya.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Ferdinand, A. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Ghozali, I. 2014. *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Edisi 4. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hermawan, Agus. 2012. *Komunikasi Pemasaran*. Badan Penerbit Erlangga. Jakarta.
- I Made Chandra Mandira. 2024. Pengaruh Strategi Pemasaran, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Sosial* Vol. 15 No. 2.

- Jerni Wahyu Fernanda dan Vira Luthifiana. 2022. Analisis *Partial Least Square Equation Model (PLS-SEM)* untuk Pemodelan Penerimaan Sistem Jaringan Informasi Bersama Antar Sekolah (JIBAS). Jurnal Statistika Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
- Kotler dan Armstrong. 2008. Prinsip-prinsip Pemasaran. Jilid 1 dan 2. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga. Alma.
- Kotler, Armstrong. 2004. Dasar - Dasar Pemasaran, Edisi Kesembilan, Jakarta: Gramedia.
- Kotler, P and Gary Armstrong. 2000. *Principles of Marketing*, 6th ed. Englewood Cliffs, N.J: Prentice-Hall International, Inc.
- Kotler, Philip. 2001. *Marketing Management*, New York: Mc Graw Hill
- Nandan Limakrisna. 2008. Pengaruh Komunikasi Pemasaran dan Kereliasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah. Jurnal Ekonomi Bisnis, Vol. 13 No. 1.
- Nasir, M. 1985. Metode Penelitian. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Parasuraman et al., (1985). "A conceptual model of service quality and its implications for future research" *Journal of marketing*. Vol. 49.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1998), *SERVQUAL: a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality*, *Journal of Retailing*, vol. 64 No, 1, pp. 12-40.
- Philip Kotler. 2002. Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium Jilid 2 PT Prenhallindo, Jakarta.
- Silvi Oktaviani dan Reka Ardian Purnama. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada PT. Sinar Mas Multifinance Cabang Sukabumi). Jurnal Mahasiswa Manajemen, Vol. 2 No. 1.
- Sugiyono, D. 2014. Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Penerbit Buku Seru. Jakarta.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta. Bandung.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Suryabrata, Sumadi. 2004. Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Tjiptono, F. 2015. Strategi Pemasaran. Edisi 4. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. dan G. Chandra. 2016. *Service Quality & satisfaction*. Andi. Yogyakarta.
- Uma Sekaran. 2015. Metodologi Penelitian Untuk Bisnis (*Research Methods for Business*). Jakarta Salemba Empat