

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. M. (2015). Metodologi Penelitian Kuantitatif (1 ed.). Aswaja Pressindo.
- Al, A., & Rianto Nur, M. (2012). Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah.
- Azzhara, T. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa di Bagian Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni.
- Bungin, B. (2005). METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya (Kedua). PRENADAMEDIA GROUP.
- Caruana, A. (2002). Service loyalty: The effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction. *European journal of marketing*, 36(7/8), 811-828.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan publik. konsep, dimensi, indikator dan implementasinya. yogyakarta. gava media.
- KASALI, Rhenald. 2003, Manajemen public relations dan aplikasinya di Indonesia. Jakarta: PT Grafiti.
- Kasmir, 1964-. (2008). *Etika customer service / Kasmir*. Jakarta :: RajaGrafindo Persada,.
- Kotler, P. (2000). Marketing Management, Millenium edition, Prentice-Hall, Inc. A *Pearson Education Company Upper Saddle River, New Jersey, 7458*.
- Kotler, P., & Keller, K. (2003). Marketing Management, (international version).
- Lassar, W. M., Manolis, C., & Winsor, R. D. (2000). Service quality perspectives and satisfaction in private banking. *Journal of services marketing*, 14(3), 244-271.
- Lovelock, C., & Patterson, P. (2015). Services marketing. Pearson Australia.

- M. Asnawi. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Citra Perusahaan PT. Sumber Alfariya Trijaya Medan*. Jurnal Warta Edisi :51.
- Maulida Anna. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN ANTASARI Banjarmasin Dalam Bertransaksi di Masa Covid 19*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. UIN Antasari Banjarmasin
- Milana, A., Hubeis, M., & Sunarti, E. (2014). Model Promosi Penjualan dan Citra Perusahaan dalam Pengembangan Loyalitas Nasabah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Utama Tebet. *MANAJEMEN IKM: Jurnal Manajemen Pengembangan Industri Kecil Menengah*, 9(2), 213-220.
- Mulyaningsih, L. A., & Suasana, G. A. K. (2016). Pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah pada bank ocbc nisp di denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(1), 1-30.
- Munawarah, M., Fitriani, A. D., & Jamaluddin, J. (2020). Analisis Mutu Pelayanan Poliklinik Rawat Jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Harapan Medika Ujungbatu Rokan Hulu Riau Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Ceadum*, 2(2), 19-30.
- Pambudi, F. R. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Dan Sistem Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Di Bank Syariah (Studi Kasus Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah IAIN Kudus)* (Doctoral dissertation, IAIN KUDUS).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.

- Roig, J. C. F., Garcia, J. S., Tena, M. A. M., & Monzonis, J. L. (2006). Customer perceived value in banking services. *International Journal of Bank Marketing*, 24(5), 266-283.
- Saleh, M. A., Quazi, A., Keating, B., & Gaur, S. S. (2017). Quality and image of banking services: a comparative study of conventional and Islamic banks. *International Journal of Bank Marketing*, 35(6), 878-902.
- Saragih, R. M. T., Hamid, D., & Kusumawati, A. (2015). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP CITRA PERUSAHAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/ Vol, 24(2)*.
- Setiyono, B. (2011). Aplikasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam Pelayanan Publik. *NEGARAWAN 19 (Jurnal Sekretariat Negara RI)*, 19, 124-146.
- Sinambela, L. P. (2010). Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, dan Implementasi Cet. V, *PT Bumi Aksara, Jakarta*.
- Syahfutri, E. A. (2018). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BNI SYARIAH CABANG KOTA BENGKULU* (Doctoral dissertation, IAIN BENGKULU).
- Syaifullah, and Sabrina. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT. Bintang Araya Di Kota Batam."
- Tahapary, Deassy R. 2019. "Peran Service Excellence Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank X (Persero) Tbk. Kantor Cabang Cikini Jakarta Pusat."
- Tjandra, O., Andriani, G. E., Kaihatu, T. S., & Nugroho, A. (2016). Analisa pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai

variabel perantara di restoran Boncafe Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 4(1), 37-51.

Valipour, A., Noraei, M., & Kavosh, K. (2019). A meta-analysis of customer loyalty in the banking Services. *ASEAN Marketing Journal*, 10(2), 5.

Wiwik Saptia Apriyani. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BSM Card Pada PT.Bank Syariah Mandiri KCP Tembilahan, Skripsi Fakultas syariah Dan Hukum. Pekanbaru: Fakultas Syariah Dan Hukum UIN Suska Riau.

Yulimindra, I., & Samsir, G. W. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan dan Inovasi Terhadap Citra Perusahaan dan Loyalitas Nasaba pada PT Bank Riau Kepri. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, 7(3), 468-481.

Zameer, H., Tara, A., Kausar, U., & Mohsin, A. (2015). Impact of service quality, corporate image and customer satisfaction towards customers' perceived value in the banking sector in Pakistan. *International journal of bank marketing*, 33(4), 442-456.