

## DAFTAR PUSTAKA

- Antanegoro, R. Y., Sanusi, F., & Surya, D. (2017). Analisis Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi Layanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa*, 1(2).
- Ariyono, P. C. (2018). *Dampak Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Peningkatan Nilai Pelanggan Di Bandara Adisutjipto Yogyakarta*.
- Danupranata, G. (2018). *Buku Ajar Manajemen Perbankan Syariah*. Salemba Empat.
- Dr. Drs. Ismail Nurdin, M.Si. (2018). *Pelayanan Public*. Surabaya : Penerbit Media Sahabat Cendekia Pondok Maritim Indah.
- Dr.Kasmir, S.E, M.M. (2017). *Manajemen Perbankan*. Edisi Revisi. Jakarta : Rajawali Pers.
- Gunawan, Y. I., & Saragih, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis Dan Inovasi Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 16(1), 33-42.
- Harrison, Shirley. (2015). *Marketers Guide To Public Relations*. New York: John. Willwy And Sons, Inc
- Ir. Agustina Shinta, M.P. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Cetakan Kedua. Penerbit : Tim UB Press
- Ismail, M. B. A. (2018). *Manajemen Perbankan: Dari Teori Menuju Aplikasi*. Kencana.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1 dan 2, Alih Bahasa : Bob Sabran, Erlangga, Jakarta
- Kurniawan, B. (2020). *Pengaruh inovasi layanan terhadap kepuasan pelanggan melalui reputasi perusahaan dan nilai pelanggan provider internet indihome di Jawa Tengah* (Doctoral dissertation, Program Pascasarjana Universitas Merdeka Malang).
- Kurniawaty, E. (2017). Pengaruh Citra Perusahaan dan Tarif Premi terhadap minat beli yang berdampak pada kepuasan pelanggan di PT Asuransi Cigna Jakarta. *Jurnal Kreatif Pemasaran, Sumber Daya Manusia dan Keuangan*, 5.

- Mawey, T. C., Tumbel, A., & Ogi, I. W. (2018). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 6(3).
- Mercuri, T. V., Barusman, A. R. P., & Oktaviannur, M. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Britama BRI Cabang Teluk Betung Melalui Kepuasan Nasabah*. *VISIONIST*, 9(2).
- Nuralam, I. P. (2017). *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah*. Universitas Brawijaya Press.
- Purnama, R., & Hidayah, A. A. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan*. *Tirtayasa Ekonomika*, 14(2), 187-203.
- Rakhman, A. (2019). Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Berdasarkan Konsep Muamalah.
- Saktiani, G. A. (2016). Pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan dan word of mouth. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 4(2)
- Siswanto Sutojo.(2017). *Membangun Citra Perusahaan*. Penerbit : Damar Mulia Pustaka.
- Sondakh, C. (2017). Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 3(1).
- Syah, A. (2021). *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Widina.
- Yogi Suwarno. (2018). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta :Penerbit STIA-LAN Press.