

## Daftar Pustaka

Buku :

- Arista, A. (2018). *Layanan Prima dalam Praktik dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta: Alex Media Komputindo.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handini Khaerunnisa. (2013). jadmin,+Jurnal+3-Handini+(VOL+1+NO+1). *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah*, 1(1), 47–60.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Bina Media.
- Kasmir. (2018). *Customer Service Excellent*. Depok: Rajawali Pers.
- Keller, & Kotler. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller. (2017). *Manajemen Pemasaran jilid 1 edisi ke 12*. Jakarta: Erlangga.
- Priyatno, & Dwi. (2010). *Paham analisa statistika data dengan SPSS*. Yogyakarta: Media Kom.
- Priyatno, D. (2014). *SPSS 22 : Pengolahann Data Terpraktis*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Priyatno. (2012). *Belajar Cepat Olah Data Stastistik dengan SPSS* . Yogyakarta: CV Andi Offiset.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana.
- Siregar, S. (2014). *Stastik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. jakarta: Bumi Aksara.
- Siregar, S. (2014). *Stastistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian Kuantitatif, kualitstif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif* . Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2016). *Kupas Tuntas Penelitian Akuntansi dengan SPSS*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Suyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metedologi Penelitian*. Literasi Media Pubhlishing.

Jurnal :

- Achmadi, R. N., & Hidayat, A. M. (2018). Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk Honda Beat di Kota Bandung tahun 2017. *E-Proceedings of Applied Science*, 20-33. 4(1).
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian. *PILAR*, 14(1), 15-31.
- Beno, J., Silen, A. P., & Yanti, M. (2022). Dampak pandemi covid-19 pada kegiatan ekspor impor (Studi pada PT. Pelabuhan Indonesia II (PESERO) cabang Teluk Bayur). *Jurnal Sains Dan Teknologi Maritim*, 22(2), 117-126.
- Buddy, Tabroni, & Salim, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Reputasi Perusahaan (Studi Empiris pada Perusahaan Travel Umroh dan Haji di Jakarta Timur). *EKOBISMAN: JURNAL EKONOMI BISNIS MANAJEMEN*, 4(2), 110-125.
- Camelia, M., & Hartono, B. (2021). Citra Merek Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Bs Coffee & Donuts). *Competence: Journal of Management Studies*, 15(2), 186-203.
- Dewi kurniawati, K. suharyono. (2014). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Kfc Cabang Kawi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 14(2), 1-9.
- Dewi, K. I., & dkk. ( 2019). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna bpjs kesehatan di Kota Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 5(2), 82-92.
- Engkus. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(2), 99-109.
- Fahmeyzan, D., Soraya, S., & Etmy, D. (2018). Uji normalitas data omzet bulanan pelaku ekonomi mikro desa senggigi dengan menggunakan skewness dan kurtosi. *Jurnal Varian*, 2(1), 31-36.
- Fandyanto, R., & Kurniawan, R. (2019). Pengaruh Kepercayaan Merek Dan Citra Merek Terhadap Minat Beli Ulang “Kopi Toraja” Di Coffee Josh Situbondo. *Jurnal Ilmiah Ecobuss*, 7(1), 21-42.
- Frenredy, W., & Dharmaawan Purnama. (2020). Dimensi Brand Image Untuk Memprediksi Brand Love Dan Brand Loyaty. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 2(4), 1005-1014.

- Liyono, A. (2022). Pengaruh brand image, electronic word of mouth (E-WOM) dan harga terhadap keputusan pembelian produk air minum galon crystalline pada PT. Pancaran Kasih Abadi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 3(1), 73-91.
- Muljawan, A. (2019). Struktur Organisasi Perguruan Tinggi yang Sehat dan Efisien. *Jurnal Tahdzibi: Manajemen Pendidikan Islam*, 4(2), 67-76.
- Mustofa, U. A., & Siyanto, Y. (2016). Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Umum di Surakarta. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 4 No 3.
- Nizar, M., & Soleh, B. (2017). Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) Terhadap Kepuasan Nasabah. *MALIA (TERAKREDITASI)*, 8(2), 257-276.
- Nurkariani, N. L., & Patma Yani, N. S. (2021). Pengaruh Brand Image, Service Excellent, Dan Product Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPR Indra Candra. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium*, 7(2), 150-162.
- Nurlia. (2018). Pengaruh Brand Image, Service Excellent, Dan Product Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPR Indra Candra. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium*, 7(2), 150-162.
- Siregar, R. (2016). Pengaruh karakteristik perusahaan terhadap penghindaran pajak pada perusahaan manufaktur di BEI. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 5(2).
- Sugiono, & dkk. (2020). Uji validitas dan reliabilitas alat ukur SG posture evaluation. *Jurnal Keterampilan Fisik*, 5(1), 55-61.
- Toruan, N., & Pd, S. (2018). Pengaruh Electronic Word Of Mouth (e-wom) Pesona Jawa Baratku Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Ke Jawa Barat Tahun 2018. *eProceedings of Applied Science*, 4(2).

Website :

(dikutip dari kompas.com tahun 2022.

<https://money.kompas.com/read/2022/01/28/154550626/berapa-bunga-pinjaman-di-pegadaian?page=all> diakses rabu, 23 agustus 2023 12.00).

Skripsi:

Valentina, L. M. (2020). *Pengaruh Manfaat Merek Hijau dan Citra Merek Hijau Terhadap Loyalitas Merek Hijau (Studi Pada Konsumen "Love Beauty and Planet" di Seluruh Indonesia)* (Doctoral dissertation, Universitas Atma Jaya Yogyakarta).