

DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, & Herwin. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas merek. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(14).
- Alma, B. (2023). *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa* (Edisi 2). Bandung: Alfabeta.
- Anam. (2023). *Financial behavior*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2022). *Prosedur penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arjun. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas merek Julu. *Jurnal Emba*, 3(16).
- Assauri, S. (2022). *Manajemen pemasaran, dasar, konsep, dan strategi* (Edisi Kelima). Jakarta: Rineka Cipta.
- Ayu. (2023). *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Buchari. (2020). *Manajemen pemasaran, dasar, konsep, dan strategi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Danawira. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas merek pada service handphone Andre Cell. *Jurnal Emba*, 2(12).
- Dahlan. (2022). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Swandika.
- Desmifitra. (2019). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Dwi Aliyyah Apriyani Sunarti. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas merek Little A Coffee Shop Sidoarjo. *Jurnal Emba*, 3(12).
- Dwi Aryani, & Febrina. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas merek pada Blue Bird cabang Parigi. *Jurnal Penelitian Akuntansi Bisnis dan Manajemen*, 1(2).
- Fahmi. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas merek pada Rumah Kopi, Jagakarta. *Jurnal Emba*, 2(9).
- HS. Moenir. (2021). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- J. Paul Peter, & Jerry Olson. (2019). *Consumer behavior*. Jakarta: Erlangga.

- Januar, Effendi, & Lili. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas merek pada JNE Cabang Bandung. *Jurnal Penelitian Akuntansi Bisnis dan Manajemen*, 7(1).
- Keller, K. L., & Swaminathan, V. (2020). *Strategic brand management: Building, measuring, and managing brand equity* (Fifth Edition). Pearson Education.
- Kotler, P. (2019). *Marketing management* (10th Edition). Prentice Hall.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2019). *Dasar-dasar manajemen pemasaran 1*. PT. Prenhalindo.
- Kotler, P. (2019). *Manajemen pemasaran: Analisis, perencanaan, implementasi, dan pengendalian*. Yogyakarta: Andi.
- Kurnianto, Sobari, & Wanto. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas merek pada Rumah Sakit Mitra Bintaro. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 4(11).
- Laporan Tahunan OJK 2023: <https://ojk.go.id/id/data-dan-statistik/laporan-tahunan/default.aspx>. (Di akses Maret 2024)
- Lembaga Pembiayaan: <https://ojk.go.id/id/kanal/iknb/default.aspx>. (Di akses Maret 2024)
- Ludviyatus et al. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas merek pada AHASS cabang Bogor. *Jurnal Penelitian Akuntansi Bisnis dan Manajemen*, 7(6).
- Ludviyatus, Waji, & Waluyo. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas merek AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Penelitian Akuntansi Bisnis dan Manajemen*, 3(5).
- Lupiyoadi, R. (2019). *Manajemen pemasaran jasa: Teori dan praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir. (2021). *Manajemen pemasaran*. Yogyakarta: Laksbang Pressindo.
- Monks. (2019). *Pengantar psikologi perkembangan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nirwana, Sitepu. (2022). *Prinsip-prinsip pemasaran jasa: Teori dan praktik*. Jakarta: Salemba Empat.

- Oentoro, D. (2020). *Manajemen pemasaran modern*. Yogyakarta: Laksbang Pressindo.
- Putri. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas merek pada Yamaha Service Motor, Pondok Aren. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(14).
- Roadmap Pengembangan dan Penguatan Perusahaan Pembiayaan 2024-2028: <https://ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/info-terkini/Pages/Roadmap-Pengembangan-dan-Penguatan-Perusahaan-Pembiayaan-2024-2028.aspx>. (Di akses Maret 2024)
- Schiffman, & Kanuk. (2021). *Perilaku konsumen* (Edisi 7). Jakarta: Indeks.
- Sugiarto, E. (2019). *Psikologi industri pelayanan jasa*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Sugiyono. (2019). *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2023). *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Statistik Lembaga Pembiayaan/ Multifinance Institutions Statistics 2022: <https://ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/lembaga-pembiayaan/default.aspx>. (Di akses Maret 2024)
- Swastha, B. (2019). *Pengantar bisnis modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Swastha, B., & T. Hani Handoko. (2021). *Analisis perilaku konsumen* (Edisi Keempat). Jakarta: Indeks.
- Tjiptono. (2019). *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Utami. (2019). *Manajemen kualitas produk dan jasa*. Jakarta: Ekonosia.
- Vivian Avianty, & Handoyo Djoko Waloejo. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas merek café stove syndicate, Semarang. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 3(12).
- Yazid. (2019). *Pemasaran jasa: Konsep dan implementasi*. Yogyakarta: Ekonosia Fakultas Ekonomi UII.