

DAFTAR REFERENSI

[Dana Deposito Nasabah Bank Mega di Bali Raib Rp56 Miliar, Ini Penjelasan MEGA - Finansial Bisnis.com](#)

- Butz, H. dan Goodstein. 1996. *Measuring Customer Value: Gaining the Strategic Advantage*. New York: McGraw Hill.
- Woodruff, Robert B. 1997. *Customer Value: The Next Source for Competitive Advantage*. Journal of the Academy of Marketing Science, Vol.25, No.2.
- Setijono, D dan Dahlgaard, J. 2007. *Customer values as a key performance indicator (KPI) and a key improvement indicator (KII)*. Journal Measuring Business Excellence, Vol.11, No.2.
- Best, Roger J. 2009. *Market-Based Management Strategies for Growing Customer Value and Profitability*. New Jersey: Pearson Education
- Kotler, Philip dan Armstrong, Garry. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Melanda, Yora (2019) *PENGARUH KEDEKATAN EMOSIONAL DAN ATMOSPHERE TERHADAP LOYALITAS NASABAH BRI Link (Studi di Kecamatan Bermaniilir Kabupaten Kepahiang)*. Diploma thesis, IAIN BENGKULU.

[A Imron](http://ojs.stie-assholeh.ac.id) - **Jurnal** Ekonomi dan Manajemen STIE Assholeh, 2021 - ojs.stie-assholeh.ac.id

I Ivantan, A Ariyanto, P Purwanti - **Jurnal** Ekonomi Efektif, 2020 - openjournal.unpam.ac.id

Triantoro Safaria dan Nofran Eka Sapotra, Manajemen Emosi Cetakan Pertama Juni 2019(Jakarta:Jln.Sawo Raya No 18) hl. 11 37

Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge, Perilaku Organisasi Edisi 16, (Jakarta: Salemba Empat, 2015), h. 127-128

Alma B. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa.Edisi 2. (Bandung: ALFABETA, 2013), h. 156

Fandy Tjiptono, Manajemen Jasa, (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), h.46

M.nur Riyanto Al Arif, Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah (Bandung: Alfabeta 2012) hl. 205

Philip Kotler, Manajemen Pemasaran, Jilid 1,(Jakarta: Prenhalindo, 2002), h. 55

Ratih Hurriyati, Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen, (Bandung:Alfabeta, 2005), h. 129

Jill Griffin, Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan Edisi Revisi dan Terbaru, (Jakarta: Erlangga, 2005), h. 141

Abdullah, Loyalitas Nasabah, <http://xerma.blogspot.com/2014/04/pengertian-loyalitasnasabah-menurut.html>, dikutip melalui www.lp3m.asia.ac.id, diakses pada hari Rabu 5 Juni 2019, pukul 14.33 WIB

Farida Jasfar, Teori Dan Aplikasi Kunci KeberhasilanBisnis Jasa: Sumber Daya Manusia, Inovasi, Dan Kepuasan Pelanggan, (Jakarta: Selemba Empat, 2012), h. 31

Fandy Tjipto, Manajmen Jasa, (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), h. 46

Griffin Jill, Customer Loyalty terjemahan Dwi Kartini Yahya (Jakarta: Erlangga,2002)
h. 199.

[T Risal](#) - JMB (Jurnal Manajemen dan Bisnis), 2019 - jurnal.uisu.ac.id

<https://www.cnbcindonesia.com/market/20200206204452-17-135977/bank-mega-targetkan-transaksi-kartu-kredit-tumbuh-20-di-2020>

N Hairiah, S Saroh, RN Hardati - JIAGABI (Jurnal Ilmu ..., 2020 - riset.unisma.ac.id