

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurohman, D., Ismanto, B., & Ilham, N. (2023). Pengaruh Strategi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Clipan Finance Indonesia, Tbk. Cabang Tangerang 5. *Jurnal Ilmiah Swara Manajemen*, 3(2), 359-373.
- Adhari, L. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. Pasuruan: CV Penerbit Qiara Media.
- Aditya, A., Asmoro, Y., & Aminah, S. (2022). *Metodologi Penelitian Ilmiah dalam Disiplin Ilmu Sistem Informasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Agustiansyah, E. C., & Taufik, E. R. (2019). Mediasi Kepuasan Nasabah Pada Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas (Studi Pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa*, 1-19. doi:<https://dx.doi.org/10.48181/jrbmt.v3i1.9361>
- Agustina, C. E. (2020). *Etheses IAIN Ponorogo*. Diambil kembali dari IAIN Ponorogo: <https://etheses.iainponorogo.ac.id/11324/1/skripsi%202020%20thesis.pdf>
- Alabar, & Agema. (2014). Information and Communication Technology and Customer Satisfaction in the Nigerian Banking Industry. *Journal of Advanced Management Science*, 2(4), 333-338. doi:10.12720/joams.2.4.333-338
- Alfian, F., Maszudi, E., & Ikbali, M. (2024). Pengaruh Komunikasi Pemasaran Terpadu dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pengunjung di Kambo Highland Palopo. *Jurnal Ekonomi Kreatif Indonesia*, 82-99.
- Amanah, D., & Harahap, D. A. (2018). Pengaruh Komunikasi Pemasaran Perusahaan Terhadap Kesadaran Merek Pelanggan. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, 11(3), 207-216.
- Andriani, A. D., dkk. (2022). *Transformasi Indonesia Menuju Cashless Society*. Makasar: CV Tohar Media.
- Annur, C. M. (2021). *Persyaratan Berbelit, Keluhan Utama Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik*. Diambil kembali dari [databoks.katadata.co.id](https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/12/20/persyaratan-berbelit-keluhan-utama-masyarakat-terhadap-pelayanan-publik): <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/12/20/persyaratan-berbelit-keluhan-utama-masyarakat-terhadap-pelayanan-publik>
- Appstore. (2024, Agustus 6).
- Ardianto, E. (2014). *Metodologi untuk Public Relations*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Ardianto, E., Komala, L., & Karlinah, S. (2015). *Komunikasi Massa Suatu Pengantar Edisi Revisi*. Bandung: Refika Offset.
- Arianto, N. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*. Diambil kembali dari [openjournal.unpam.ac.id](http://www.openjournal.unpam.ac.id/index.php/JPK/article/view/856): <http://www.openjournal.unpam.ac.id/index.php/JPK/article/view/856>
- Astriyanti, N. L., dkk. (2023). *Kepuasan Nasabah Pada Lembaga Keuangan Non Bank: Lembaga Perkreditan Desa*. Badung: CV Intelektual Manifes Media.

- Badan Pusat Statistik, B. (2020). *Jumlah Penduduk menurut Wilayah, Klasifikasi Generasi dan Jenis Kelamin Indonesia 2020*. Diambil kembali dari Badan Puser Statistik: <https://sensus.bps.go.id/topik/tabular/sp2020/2/0/0>
- Bafadhal, A. S. (2020). *Pemasaran Pariwisata Pendekatan Perilaku Wisatawan*. Malang: Media Nusa Creative.
- Baran, S. J., & Davis, D. K. (2014). *Teori Komunikasi Massa: Dasar, Pergolakan dan Masa Depan*. (R. Oktafiani, Penyunt., A. Daud, & P. I. Izzati, Penerj.) Jakarta: Salemba Humanika.
- Benito, D. T. (2018). Pengaruh Komunikasi Pemasaran Terhadap Loyalitas Pelanggan: Survei Pada Pengguna Sim Card XL Axiata di My XL Forum. *Universitas Pendidikan Indonesia*.
- BRI, P. (2022). *Memperluas Jangkauan, Memberi Kemudahan, Semakin Tumbuh & Tangguh*. Jakarta: PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Diambil kembali dari bri.co.id: <https://bri.co.id/info-perusahaan>.
- Budiastuti, D., & Bandur, A. (2018). *Validitas dan Reliabilitas Penelitian*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Caesarany, N., Roselina, D., & Karwur, G. F. (2019). Difusi Inovasi Humas Kementerian Sosial Republik Indonesia dalam Menyebarkan Inovasi Program E-Warong. *Jurnal Communicology*, 7(2), 254-266.
- Cahyadi, N., dkk. (2022). *Bisnis Digital: Sebuah Peluang di Era Digital*. Indramayu: Penerbit Adab.
- Cahyani, A. T., & Nurseto, S. (2019). Pengaruh Komunikasi Pemasaran dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pembeli Suara Merdeka Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 8(4), 22-27.
- Cahyono, A. (2016). Pengaruh Media Sosial Terhadap Perubahan Sosial Masyarakat di Indonesia. *Jurnal Publiciana*, 9(1), 140-157.
- Chaerudin, S. M., & Syafarudin, A. (2021). The Effect Of Product Quality, Service Quality, Price On Product Purchasing Decisions On Consumer Satisfaction. *Ilomata International Journal of Tax & Accounting (IJTC)*, 2(1), 61-70.
- Dewi, W. W., dkk. (2022). *Teori Perilaku Konsumen*. Malang: UB Press.
- Dimiyati, M. (2015). The Role Of Customer Satisfaction In Mediating Marketing Communication Effect On Customer Loyalty. *International Refereed Research Journal*, 4(1), 75-87. doi: 10.18843/rwjasc/v6i4(1)/09
- Doni. (2021). *Optimalkan Penggunaan Teknologi Untuk Tingkatkan Pelayanan Publik*. Diambil kembali dari [kominfo.go.id](https://www.kominfo.go.id): <https://www.kominfo.go.id/content/detail/38139/optimalkan-penggunaan-teknologi-untuk-tingkatkan-pelayanan-publik/0/berita>
- Doni. (2022). *Literasi Digital Masyarakat Indonesia Membaik*. Diambil kembali dari [Kominfo.go.id](https://www.kominfo.go.id): <https://www.kominfo.go.id/content/detail/39858/literasi-digital-masyarakat-indonesia-membaik/0/artikel>
- Dwi, A. K., dkk. (2020). *Business Communication: Konsep dan Aplikasi dalam Konteks Individu, Kelompok, dan Organisasi*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Ely, E. (2022). *BRI Purwokerto Akuisisi Produk BRImo di Pasar Manis Purwokerto*. Diambil kembali dari Radar Banyumas:

<https://radarbanyumas.disway.id/read/56919/bri-purwokerto-akuisi-produk-brimo-di-pasar-manis-purwokerto>

- Erica, & Rasyid. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Jasa Transportasi Online di Jakarta. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Akademi Bina Sarana Informatika (Perspektif)*, 16(2), 168-176. doi:10.31294/jp.v16i2.3893
- Fatimah, F. (2016). Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Tabungan Mudharabah di BNI Syariah KCP Ciledug. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15(1). doi:<https://doi.org/10.32722/eb.v15i1.793>
- Febriana, K. A. (2023). *Komunikasi, Perubahan Sosial, Model Difusi Inovasi dalam Pengembangan Desa Wisata: Kampung Jawi, Semarang, Jawa Tengah*. Yogyakarta: CV Bintang Semesta Media.
- Febriani, N. S., & Dewi, W. W. (2018). *Teori dan Praktis: Riset Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Malang: UB Press.
- Fill, C., & Tumbull, S. (2019). *Marketing Communiactions: touchpoints, sharing and disruption*. New York: Pearson.
- Firmansyah, M. A. (2018). *Perilaku Konsumen: Sikap dan Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Firmansyah, M. A. (2023). *Pemasaran Produk dan Merek: Planning & Strategy*. Pasuruan: Qiara Media.
- Fispower, A. (2024). *Pengaruh Komunikasi Pemasaran, Citra Merek dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang*. Palembang: UIN Raden Fatah Palembang.
- Fitriana, S. N. (2023, November 24). *Pelaku Usaha di Sulsel Sebut Transaksi Pakai BRImo Mudah dan Serba Sat-Set*. Diambil kembali dari detikfinance: <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-7053886/pelaku-usaha-di-sulsel-sebut-transaksi-pakai-brimo-mudah-serba-sat-set>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gultom, I., & Samosir, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening Pada Evony Coffe Shop Siantar. *Manajemen: Jurnal Ekonomi USI*, 3(1), 56-62.
- Herlina, H., & Mulyeni, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen. *Indonesian Journal of Economic and Business*, 39-47.
- Hudaya, D. (2021). Strategi Komunikasi Pemasaran Telkomsel dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus: Program Rezeki Combo Sakti Telkomsel periode oktober-Desember 2021). *Jurnal Magenta*, 910-921.
- Ilham. (2021). *E-Governance*. Yogyakarta: Deepublish.
- Inovasi Pelayanan Publik di Era Digital*. (2021, Desember 21). Diambil kembali dari ombudsman.go.id: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--inovasi-pelayanan-publik-di-era-digital>
- Irnandha, A. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat (Studi Kasus

- Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Hijrah Sagan Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia (JMBI)*, 660-669.
- Jahan, & Atiat. (2021). The Influence of Marketing Communication Tools on Customers' Satisfaction Towards Mobile Phone Service Provider Companies in Jordan. *Journal of Business and Management Studies*, 3(1), 58-65. doi:10.32996/jbms.2021.3.1.6
- Jan, & Abdullah. (2014). The Impact of Technology CSFs on Customer Satisfaction and The Role of Trust (An Empirical Study of The Banks In Malaysia. *International Journal of Bank Marketing*, 32(5), 429-447. doi:10.1108/IJBM-11-2013-0139
- Jatmiko, L. D. (2022, Mei 24). *Top 10 Aplikasi Bank di Indonesia, Siapa yang Terbanyak Diunduh dan Dapat Bintang Ya?* Diambil kembali dari finansial.bisnis.com:
<https://finansial.bisnis.com/read/20220524/90/1536318/top-10-aplikasi-bank-di-indonesia-siapa-yang-terbanyak-diunduh-dan-dapat-bintang-ya>
- Juska, J. M. (2022). *Integrated Marketing Communication: Advertising and Promotion in a Digital World*. New York: Routledge.
- Kalogiannidis. (2022). The Influence of Marketing and Communication in Changing Consumers Expectations. *International Journal of Social Science and Human Research*, 5(7), 2855-2860. doi:10.47191/ijsshr/v5-i7-12, Impact factor-5.871
- Kasmir. (2018). *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Kominfo. (2019). *Perkembangan Ekonomi Digital di Indonesia (Strategi dan Sektor Potensial)*. Jakarta: Puslitbang Aptika & IKP.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, P., dkk. (2016). *Principles of Marketing*. England: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., dkk. (2016). *Principles of Marketing*. England: Pearson Education Limited.
- Kurniawan. (2022). *Pelayanan Prima*. Solok: Mitra Cendekia Media.
- Kurniawan, A. (2023). *Digital Marketing*. Bogor: Guepedia.
- Kurniawan, S., & Antonius, A. (2019). Pengukuran Kesenjangan Digital di Banyumas Untuk Mengetahui Kesiapan Masyarakat Dalam Memanfaatkan Smart City. *Seminar Nasional Edusainstek*, 308-314. Diambil kembali dari <http://prosiding.unimus.ac.id>
- Lesmana, C. I. (2023). *Strategi Membangun Loyalitas Nasabah Bank Syariah*. Banyumas: Wawasan Ilmu.
- Liwang, A. W. (2022). Pengaruh Komunikasi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Shopee. *YUME: Journal of Management*, 402-414.
- Madjowa, I. S., Levyda, L., & Abdullah, S. (2023). Tingkat Loyalitas Pelanggan Ditinjau dari Kualitas Pelayanan Melalui Variabel Moderating Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah (JESYA)*, 184-193.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT TOI. *Jurnal Ekonomi*, 113-125.

- Miftahudin, M. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Aryadana Wonosobo Dengan Kepuasan Anggota Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat UNSIQ*, 175-186. doi:10.32699/ppkm.v4i2.420
- Mokoagouw, S. E., Massie, J., & Wenas, R. (2018). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 6(3), 241-258.
- Muhsin, A., & Zuliestiana, D. A. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Website (Webqual) 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak di Kota Bandung. *E-Proceeding of Management*, 4(3), 2424-2433.
- Mursid, M. C. (2016). *SPSS AMOS Analisis Model Persamaan Struktural pada Riset Internasional*. Khoirunnisa.
- Narendra, K. (2023, November 24). *Semakin Diminati, Berikut Peringkat Bank Himbara Dengan Pengguna Mobile Banking Tertinggi*. Diambil kembali dari krjogja.com: <https://www.krjogja.com/brivolution/1243320494/semakin-diminati-berikut-peringkat-bank-himbara-dengan-pengguna-mobile-banking-tertinggi?page=2>
- Natsir, M. (2024, Juli 3). *Harumkan Indonesia di Industri Keuangan Dunia, Ini Prestasi BRI (BBRI)*. Diambil kembali dari Emiten News: <https://emitennews.com/news/harumkan-indonesia-di-industri-keuangan-dunia-ini-prestasi-bri-bbri>
- Nugraha, J. P., dkk. (2021). *Teori Perilaku Konsumen*. Pekalongan: PT Nasya Expanding Management.
- Nugroho, A. (2021, Januari 12). *Manfaat Pelayanan Online Berbasis Website dan Aplikasi*. Diambil kembali dari qwords.com: <https://qwords.com/blog/pelayanan-online/>
- Octavia, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 35-39.
- Oktarina, Y., & Abdullah, Y. (2017). *Komunikasi dalam Perspektif Teori dan Praktik*. Sleman: Deepublish.
- Oktaviana, F., dkk. (2022). *Public Relation dalam Berbagai Dimensi*. Yogyakarta: Nas Media Pustaka.
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on The Consumer*. New York: The Mc Graw-Hill Companies, Inc.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). *Apa Saja Hak Kamu Sebagai Konsumen Perbankan?* Diambil kembali dari sikapiuangmu.ojk.go.id: <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/10438>
- Pasianus, O., & Kana, A. A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Swalayan Pamella Enam Yogyakarta. *Cakrawangsa Bisnis*, 2(2), 197-216.
- Playstore. (2024, Agustus 6).
- Prasodjo, T. (2023). *Pelayanan Publik Era Digital*. Malang: CV Literasi Nusantara Abadi.

- Pratama, A. (2023). Pengaruh Strategi Pemasaran dan Komunikasi Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen di Kopi Sadis Tembung. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 1(3), 100-118. doi:10.36490/jmdb.v1i3.621
- Preacher, K. J., & Leonardelli, G. J. (2024). *Calculation For The Sobel Test*. Diambil kembali dari Interactive Mediation Tests: <https://quantpsy.org/sobel/sobel.htm>
- Priansa. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Alfabeta.
- Priyatno, D. (2022). *Olah Data Sendiri Analisis Regresi Linier Dengan SPSS dan Analisis Regresi data Panel Dnegan Eviews*. Yogyakarta: Cahaya Harapan.
- PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (2020). *Laporan Tahunan 2020 (125 Tahun BRI Menyelamatkan UMKM: Mengubah Kesulitan Menjadi Ketangguhan)*. Jakarta.
- PT BRI KC Purwokerto. (2020). *Inisiatif Strategi 2021*.
- PT BRI KC Purwokerto. (2023). Pake BRImo Buat Bayar-Bayar Mudik Makin Lancar. Purwokerto, Jawa Tengah, Indonesia.
- Purnomo, D., dkk. (2022). The Effect Of Marketing Communications Strategy and Promotion On Customer Loyalty With Customer Satisfaction As A Moderating Variable In PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Especially In Work Units KCP DIski Year 2019. *International Journal of Science, Technology & Management*, 3(2), 319-324. doi:10.46729/ijstm.v3i2.490
- Puspaningrum, A. (2017). *Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan: Kajian Perilaku Pelanggan Hypermart*. Malang: Media Nusa Creative.
- Putra, F. (2023, Oktober 30). (A. Yuliani, Pewawancara)
- Qomarsyah, M. M., Mahyarni, M., & Romus, M. (2023). Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Koperasi Syariah BMT Al-Ittihad Pekanbaru. *Jurnal Bisnis Kompetif*, 31-39.
- Rabbani, D. B., dkk. (2022). *Komunikasi Pemasaran*. Padang: PT Global Eksekutif Teknologi.
- Rahayu, R. (2019). *Sasar Milenial, BRI Luncurkan Aplikasi BRImo*. Diambil kembali dari Okezone Finance: <https://economy.okezone.com/read/2019/03/01/20/2024593/sasar-milenial-bri-luncurkan-aplikasi-brimo>.
- Rahmawati, L., & Hudayatin, N. (2014). Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di BMT UGT Sidogiri Capem Waru. *Jurnal of Islamic Economics and Business (El-Qist)*, 763-788.
- Ramadhanti, & Indrawati. (2023). Effect of Service to Satisfaction and The Impact on Loyalty of BRImo Users. *Enrichment Journal of Management*, 13(1), 323-330. doi:10.35335/enrichment.v13i1.1214
- Ramli, R. (2022). *Daftar 5 Bank dengan Aset Terbesar di Indonesia, Bank Mandiri Jadi Jawara*. Diambil kembali dari Kompas.com: Ramli, R. R. (2022, Mei 9). Daftar 5 Bank dengan Aset Terbesar di Indonesia, Bank Mandiri Jadi Jawara. Kompas.com. Diambil dari <https://money.kompas.com/read/2022/05/09/070800026/daftar-5-bank-dengan-aset-terbesar-di-indonesia-bank-mandiri-jadi-jawara?pag>

- Reisha, T. (2019, Februari 27). *Sasar Millennial, BRI Luncurkan Aplikasi BRImo*. Diambil kembali dari detikfinance: <https://finance.detik.com/moneter/d-4447103/sasar-millennial-bri-luncurkan-aplikasi-brimo>
- Reza, F. (2016). Strategi Promosi Penjualan Online Lazada.co.id. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 4(1), 64-74. doi:10.24198/jkk.vol4n1.6
- Rohim, S. (2016). *Teori Komunikasi: Perspektif, Ragam dan Aplikasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Rossza, D. A., & Lubis, E. E. (2020). Pengaruh Media Sosial Instagram @halodoc Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Kesehatan Followers. *Jurnal Online Mahasiswa FISIP*, 1-11.
- Salilo, F. A. (2019). Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Media Intervening. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 413-432.
- Saputra, A. R., dkk. (2022). Influence of Service Quality and Customer Satisfaction of The BRImo Application on Customer Loyalty. *International Journal of Business Economics & Management*, 5(1), 1-5. doi:10.21744/ijbem.v5n1.1817
- Saputra, Y. A., Jatmiko, J., & Sofyan, J. F. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan dan Promosi di Instagram Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan di Layanan Spaylater. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 964-
- Satria, F., & Astarini, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi oleh Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(1), 1911-1924. doi:10.25105/jet.v3i1.16124
- Setianti, Y., dkk. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Komunikasi Pemasaran dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi (JEMSI)*, 10(2), 1404-1410. doi:<https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i2.2332>
- Setijaningrum, E. (2023). *Complaint Handling Dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Setiowati, D., Anindhita, W., & Romli, N. A. (2023). Pengaruh Komunikasi Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Ritel Melalui Program Sampoerna Retail Community. *Jurnal Communicology*, 98-113.
- Shaleha, M. (2020). *Jurnal Kommas*. Diambil kembali dari Jurnal Kommas: <https://www.jurnalkommas.com/docs/Jurnal%20D0215072.pdf>
- Sheva, A., Nita, N., & Batu, R. L. (2022). Pengaruh Komunikasi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Pada Loyalitas Pelanggan. *Yume: Jurnal of Management*, 113-120.
- Siagian. (2021). The Effect of Digital Service Quality (BRImo) on Customer Loyalty through Customer Trust and Satisfaction on Covid-19 Situation (PT Bank Rakyat Indonesia Medan Regional Office). *International Journal of Research and Review*, 8(8), 263-271. doi:10.52403/ijrr.20210836
- Silviani, I., & Darus, P. (2021). *Strategi Komunikasi Pemasaran Menggunakan Teknik Integrated Marketing Communication (IMC)*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Sinambela, L. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Sinulingga, N. A., & Sihotang, H. T. (2023). *Perilaku Konsumen Strategi dan Teori*. Deliserdang: IOCS Publisher.
- Siswanto, V. A. (2015). *Belajar Sendiri SPSS 22*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sofa, L. (2022). *Berkas Perpus IAIN Salatiga*. Diambil kembali dari Perpus IAIN Salatiga:
<http://perpus.iainsalatiga.ac.id/lemari/fg/free/pdf/?file=http://perpus.iain-salatiga.ac.id/g/pdf/public/index.php/?pdf=14526/1/FIN%20SKRIPSI%202022>
- Stiawan, E. (2018). *Integrated Marketing Communication*. Yogyakarta: Samudra Biru.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Suharto, Y., & Hariadi, E. (2021). Analisis Kualitas Website Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Menggunakan Metode Webqual 4.0-. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 109-121.
- Sulaiman, A. I., dkk. (2017). Pengembangan Agrowisata Berbasis Ketahanan Pangan Melalui Strategi Komunikasi Pemasaran di Desa Serang Purbalingga. *The Messenger*, 9(1), 9-25.
- Sumar'in, S., dkk. (2024). *Manajemen Bisnis Ritel*. Serang-Banten: PT Sada Kurnia Pustaka.
- Suwito, J. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV Global AC Banjarbaru. *Kindai*, 255-262.
- Tahir, S., Anwar, & Shafwana. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Depot Air Minum Isi Ulang. *Malikussaleh Industrial Engineering Journal (MIEJ)*, 60-65.
- Telagawathi, N., & Yulianthini, N. (2020). Kepuasan Pelanggan Terhadap Citra Perusahaan dan Switching Barrier Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Industri Jasa Asuransi di Bali. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 6(1), 59-67.
- Tysara, L. (2021, November 05). *10 Pengertian Promosi Menurut Para Ahli Ketahui Tujuan, Bentuk, dan Strateginya*. Diambil kembali dari liputan6.com: <https://www.liputan6.com/hot/read/4702723/10-pengertian-promosi-menurut-para-ahli-ketahui-tujuan-bentuk-dan-strateginya>
- Untung, B. (2019). *Hukum Merger*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Visa. (2023, Oktober 08). *7 Keuntungan Menggunakan BRImo BRI*. Diambil kembali dari harian.disway.id: <https://harian.disway.id/read/731223/7-keuntungan-menggunakan-brimo-bri>
- Walujo, D. A., Koesdijati, T., & Utomo, Y. (2020). *Pengendalian Kualitas*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Warsito, W. S. (2018). Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Perkreditan Rakyat Karyajatnika Cabang Dago Bandung. *Widya Cipta*, 225-232.
- Wilson, A., dkk. (2016). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. New York: Mc-Graw Hill Education.

Wisataone, V. (2021). *Strategi Integrated Marketing Communication Organisasi Nirlaba*. Pekalongan: PT Nasya Expanding Management.

Wono, H., dkk. (2023). The Digital Communication of Male Birth Control in Surabaya. *Calathu Jurnal Ilmu Komunikasi*, 131-143.

