

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Willy dan Jogiyanto. 2015. *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Ed.1. Yogyakarta: ANDI.
- Adi Marzuki, Luis Marnisah, Siti Komariah Hildayanti. 2021. *Pengaruh Brand Image Produk Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk KCP Bayung Lencir*. Volume 2 Nomor 1 Edisi Januari 2021
- Aftab Alam, Dr.Mohammad Almotairi,Dr.Kamisan Gaadar. 2013. *The role of promotion strategies in personal selling*. Vol. 12 No. 3 Sep 2013.
- Agus Hocky, Nadya Sagita, Teddy Chandra, 2020. *Pengaruh Citra Bank, Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Studi kasus pada PT. Bank Central Asia (KCP Harapan Raya Pekanbaru*. Vol. 5 No. 2, Desember 2020 (222-239).
- Allen, M.J., & Yen, W. M. (1979). *Introduction to measurement theory*. Monterey, CA: Brooks/Cole Publishing Company.
- Algifari. (2016). *Mengukur Kualitas Layanan*. Yogyakarta: BPF.
- Andreas S. Manampiring, Willem J. A. F. Tumbunan, Rudy S. Wenas. 2016. *Analisis Produk Harga Lokasi Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Kartu Kredit PT Bank Mandiri TBK. Manado*. Vol 4, No 2 2016.
- Azwar,S. (2000). *Reliabilitas dan validitas* (Edisi 4). Yogyakarta Pustaka Pelajar.
- Boone, Louis E. & Kurtz, David L. 2014. *Pengantar Bisnis Konteporer*. Jakarta: Salemba Empat.
- Buchari Alma. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta, Bandung.
- Dahwilani, Dani. 2021. Diakses dari <https://www.inews.id/otomotif/niaga/penjualan-mobil-di-indonesia-januari-april-2020-turun-285-persen-ini-rinciannya>
- Djaslim Saladin dan Herry Achmad Buchory. 2015. *Manajemen Pemasaran Ringkasan Praktis, Teori, Aplikasi, dan Tanya Jawab*. Linda Karya, Bandung.

- Douglas Chiguvi & Paul T. Guruwo. 2017. *Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty in the Banking Sector*. Volume 5 Issue 2, February 2017.
- Dwiki Muda Yulanto & Henry Iskandar. 2021. *Studi Analisis Perkembangan Teknologi Kendaraan Listrik Hibrida*. Vol. 02, No. 1, April 2021.
- Echdar Saban. 2017. *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Emrah Cengiz. 2015. *Measuring customer satisfaction must or not?.Journal of Naval Science and Engineering*. Vol. 6 , No.2, pp. 76-8.Istanbul University.
- Fandi Sam Montolalu, Lisbeth Mananeke, Sem George Oroh. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan Promosi dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Pegadaian Cabang Manado Timur*. Volume 2 Nomor 1 Tahun 2015.
- Fandy Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta. Penerbit Andi
- Ghozali Imam, Hengky Latan. 2015. *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. BP Undip. Semarang Harnanto. 2017. *Akuntansi Biaya: Sistem Biaya Historis*. Yogyakarta: BPFE.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2020). *No Title Partial Least Squares: Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris (2nd ed.)*. Badan Penerbit Undip.
- Iin Soraya, 2015. *Pengaruh Promosi Dan Ekuitas Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Cipaganti Travel*. *Jurnal Komunikasi*. Volume VI Nomer 2, September 2015.
- Imam Heryanto, 2015. *Analisa pengaruh produk, harga, distribusi, dan promosi terhadap keputusan pembelian serta implikasinya pada kepuasan pelanggan*. Vol. 9, NO. 2, Oktober 2015. STIE Pasundan Bandung.
- Indra Syafrin, 2018. *Pengaruh Lingkungan Fisik , Pelayanan Konsumen dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung pada PT. Bank Danamon Indonesia Cabang Bukittinggi*. Vol.7, No. 2, Oktober 2018, Hal 32-39.
- Jarot Santosa, Denny Mahendra, Aris Tri Haryanto. 2019. *Pengaruh Kepercayaan, Promosi dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan*

*dan Loyalitas Nasabah Tabungan” Studi kasus pada PD BPR Bank Daerah Klaten. Vol 6, No 2 (2019).*

Jee Teck Weng, Ernest Cyril de Run. 2013. *Consumers' personal values and sales promotion preferences effect on behavioural intention and purchase satisfaction for consumer product. Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics.*

Kharisma Nawang Sigit, M. Syamsul Rizal, Arina Hidayati. 2020. *Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah” Studi kasus pada Kredit Usaha Rakyat BRI Unit Baros Kantor Cabang Batang. Vol 7 No 1 (2020).*

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen, 15th Edition.* Pearson Education, Inc.

Market. 2021. Diakses dari :

<https://www.cnbcindonesia.com/market/20200908143641-19-185230/efek-pandemi-pembiayaan-acc-turun-18-sepanjang-h1-2020>

Melka Dodai Konyong, Sontje Sumayku, Jhony Kalangi. 2016. *Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah di PT Bank Mandiri Kantor Cabang Dotulolongi Lasut Manado. Manado, 2016.*

Mihalj Bakator, Dejan Dordevice, Dragan Zivko Cockalo. 2018. *Promotional Activities and Customer Satisfaction: Long-term Influence or a Temporary Marketing “Mirage”?. University of Novi Sad. DOI:10.5937/markt802113B.*

Muh. Ali Makuri, 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. Jurnal Pengembangan Wiraswasta. Vol. 20 No. 03 Desember 2018.*

Pratama, Wibi. 2021. Diakses dari :

<https://finansial.bisnis.com/read/20210314/89/1367428/strategi-astra-sedaya-finance-berhasil-menahan-dampak-pandemi-covid-19>

Penjelasan tentang Uji Normalitas dalam

[www.statistikian.com/2013/01/uji-normalitas.html/amp](http://www.statistikian.com/2013/01/uji-normalitas.html/amp) diakses 28 April 2018

Prisca Dwi Ratna Sari, Alfatih S. Manggabarani, Renny Husniati. (2020). Pengaruh brand image, harga, dan kualitas layanan terhadap minat beli produk fashion secara online di Jakarta (sudi pada situs belanja online Zalora). volume 1, 2020 | Hal. 727 - 738, 730.

- Rangkuti Freddy. 2015. *Strategi Promosi Yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*, Gramedia Pustaka Utama. Jakarta, 2015.
- Rara Astili Siregar, 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Astra Credit Companies Cabang Medan*. Jurnal Bisnis Corporate: Vol. 3 No. 2 Desember 2017.
- Rashid Saeed, Fareeha Nisar, Rab Nawaz Lodhi, Moeed Ahmad, Hafiz Muhammad Arshad. 2013. *Impact of Sales Promotion on the Consumer Loyalty in the Telecommunication Industry in Pakistan*. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*. ISSN 2090-4304.
- RAT. 2021. Diakses dari : <https://photo.sindoneews.com/view/5330/acc-serahkan-hadiah-program-undian-pelanggan-berseri>
- Sangadji & Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta : Andi.
- Sekaran Uma dan Roger Bougie. 2016. *Research Method For Business: A Skill-Building Approach 17th Edition*. Chichester: Wiley
- Sugiyono & Agus Susanto. 2015. *Cara Mudah Belajar SPSS & Lisrel*. CV. Alfabeta : Bandung
- Sugiyono 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sunyoto Danang. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service (APS).
- Suresh Ramanathan, Sanjay K. Dhar. 2015. *The Effect of Sales Promotions on Size and Composition of the Shopping Basket: Regulatory Compatibility from Framing and Temporal Restrictions*. *Journal of Marketing Research*.
- Usman, Syakur. Diakses dari : <https://www.merdeka.com/otomotif/acc-bagi-bagi-20-sepeda-brompton-begini-cara-dapatnya.html?page=1>
- Vincent, David Sutanto, Maharany, Khomeiny Yunio. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah Deposito PT. Bank Danamon Indonesia TBK KCP Medan Ahmad Yani*. Volume 3 Nomor 3 Edisi Agustus 2019.