

Daftar Pustaka

- Adhim, M. R. (2021). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada Coffee Shop Starbucks Malang)* (Doctoral dissertation, STIE PGRI Dewantara).
- Aldin, Ihya Ulum (2021, Februari 1) Resmikan Bank Syariah Indonesia, Jokowi : Harus Jadi Bank Universal. *Katadata.co.id*. Diperoleh tanggal 4 April 2021 dari <https://katadata.co.id/safrezifitra/finansial/6017bee080b10/resmikan-bank-syariah-indonesia-jokowi-harus-jadi-bank-universal>
- Al Rasyid, H. (2017). Pengaruh kualitas layanan dan pemanfaatan teknologi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis*, 1(2), 210-223.
- Amanah, D., & Harahap, D. A. (2018). Pengaruh Komunikasi Pemasaran Perusahaan Terhadap Kesadaran Merek Pelanggan. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan*, 11(3), 207-216.
- Andy Alfaris, R. (2020). *ANALISIS EFEKTIVITAS MARKETING PUBLIC RELATION MAESA HOTEL DALAM MEMBANGUN BRAND AWARENESS* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Ponorogo).
- Angel, A. (2018). *Implementasi Taktik Marketing Public Relations Bandara International Hotel Pasca Rebranding* (Doctoral dissertation, Universitas Multimedia Nusantara).
- Batoebara, M. U., & Junaidi, J. (2018). Perencanaan Komunikasi Fasilitator Kesehatan dalam Program Gerakan Masyarakat Hidup Sehat (Germas). *Warta Dharmawangsa*, (58).
- Batubara, J. (2017). Paradigma Penelitian Kualitatif dan Filsafat Ilmu Pengetahuan dalam Konseling. *Jurnal Fokus Konseling*, 3(2), 95-107.
- Budiawati, Arie D (2019, Maret 15) Rahasia Dapur Bank Syariah Jaga Loyalitas Nasabah. *Dream.co.id*. Diperoleh tanggal 7 September 2021 dari <https://www.dream.co.id/dinar/cara-bank-syariah-jaga-loyalitas-nasabah->

- Elisabeth, Praycilia (2021, Maret 30) Merger Bank Syariah Serta Eskalasinya Sebagai Raksasa Perbankan Syariah Dunia. *Kompasiana.com*. Diperoleh tanggal 4 April 2021 dari <https://www.kompasiana.com/prayciliaelisabeth/60633ff08ede4840bd3dca34/merger-bank-syariah-serta-eskalasinya-sebagai-raksasa-perbankan-syariah-di-dunia-akankah-menjadi-kenyataan-atau-sekedar-angan>
- Hadi, S. (2017). Pemeriksaan Keabsahan Data Penelitian Kualitatif Pada Skripsi. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 22(1).
- Harahap, D. A., & Amanah, D. (2019). Kajian Kualitas Pelayanan dan Loyalitas
- Hariyanto, D. (2009). Memenangkan Persaingan Bisnis Produk Farmasi Melalui Marketing Public Relations. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 4(1), 38-44. Nasabah Perbankan di Indonesia. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 26(1).
- Hermanto. (2020). *Faktor Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan* (Issue July). https://www.researchgate.net/publication/342656731_Faktor_Pelayanan_Kepuasan_dan_Loyalitas_Pelanggan
- Hidayat, T. (2015). Pengaruh marketing public relation terhadap Loyalitas pelanggan pada pt. Jalur nugraha Ekakurir (jne) bandung. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 9(2).
- Hikmatiar, M. (2018). *Manajemen komunikasi pemasaran dalam menjalin loyalitas pelanggan: Studi kasus pada Marketing Communication Transmart Carrefour Cipadung* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).
- Khan, S. (2012). Contribution of brand awareness and brand characteristics towards customer loyalty (A study of Milk Industry of Peshawar Pakistan). *Journal of Asian Business Strategy*, 2(8), 170-176.
- Lubis, A. (2020). Strategi Marketing Public Relations Hotel Santika Premiere Bintaro Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *PANTAREI*, 4(03).
- Lubis, R. R., & Rusadi, B. E. (2019). Problematika Implementasi Scientific Approach dalam Pembelajaran Fikih (Studi Kasus Di MTs. PAI Medan). *Intiqad: Jurnal Agama Dan Pendidikan Islam*, 11(1), 118-134.

- Nuraeni, R., Eldine, A., & Muniroh, L. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN. *Manager: Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(4), 487-493.
- Nuraini, S. A., Jayawinangun, R., & Satriani, I. (2020). ANALISIS PENDEKATAN MARKETING PUBLIC RELATIONS DALAM PENGEMBANGAN PROMOSI PARIWISATA DI KOTA BOGOR. *Jurnal Penelitian Sosial Ilmu Komunikasi*, 4(2).
- Mardalis, A. (2005). Meraih Loyalitas Pelanggan (Ahmad Mardalis). *Benefit*, 9(2), 111–119.
- Marlius, D. (2018). Loyalitas nasabah bank nagari syariah cabang bukittinggi dilihat dari kualitas pelayanan. *Jurnal Pundi*, 1(3).
- Muslim, M. (2018). Varian-Varian Paradigma, Pendekatan, Metode, dan Jenis Penelitian dalam Ilmu Komunikasi. *Media Bahasa, Sastra, dan Budaya Wahana*, 1(10).
- Pertiwi, R. (2020). *Implementasi Marketing Public Relations dalam Program KPR Bersubsidi Untuk Membangun Brand Image di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Panam Pekanbaru* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU).
- Prayogo, W. A. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Perceived Value terhadap Loyalitas dengan Mediasi Kepuasan Konsumen pada Pelanggan T-Cash Telkomsel Branch Purwokerto* (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Semarang).
- Priangani, A. (2013). Memperkuat manajemen pemasaran dalam konteks persaingan global. *Jurnal Kebangsaan*, 2(4).
- Puspita, I. M. (2019). Marketing Public Relation Peremajaan Merek sebagai Strategi Pemasaran dalam Membangun Citra Produk Baru. *Warta Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia*, 2(01), 19-26.
- Puspita, I. M. (2020). Strategi Marketing Public Relations PT. Berjaya Sally Ceria (Sour Sally) melalui Rejuvenation dalam Membangun Citra “All New Sour Sally”. *Ultimacomm: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 12(1), 110-125.
- PUSPITAWATI, C. A. (2019). STRATEGI MARKETING PUBLIC RELATIONS

SOLO RADIO FM DALAM MENINGKATKAN BRAND AWARENESS MELALUI EVENT OFF AIR “HAPPY WEEKEND”. *JURNAL KOMUNITAS*, 7(1).

Putri, Y. L., & Utomo, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa). *Among Makarti*, 10(1).

Putro, Wahyu (2021, Februari 1). Kilas Balik Pembentukan Bank Syariah Indonesia. *CNN Indonesia*. Diperoleh tanggal 4 April 2021 dari <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20210201155021-78-600926/kilas-balik-pembentukan-bank-syariah-indonesia>

Rachmawati, D. A. (2018). *Strategi Marketing Public Relations Daarut Tauhiid dalam Mempertahankan Loyalitas Jamaah: Studi Deskriptif pada Humas Yayasan Daarut Tauhiid* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).

Ruslan, R. (2016). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsep dan Aplikasi* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Santoso, P. Y., & Toruan, R. R. M. (2018). Strategi marketing public relations dalam rebranding HSBC Indonesia untuk membentuk brand awareness. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, 1(1), 1-14.

Sarastuti, D. (2017). Strategi komunikasi pemasaran online produk busana muslim queenova. *Visi Komunikasi*, 16(01), 71-90.

Saraswati, A., & Prihadini, D. (2020). Analisis Strategi Marketing Public Relations Dalam Meningkatkan Loyalitas Customer Sofyan Hotel (Studi Deskriptif Pada Sofyan Hotel Cut Meutia Menteng Jakarta Pusat). *LUGAS Jurnal Komunikasi*, 4(2), 54-60.

Sarwar, M. Z., Abbasi, K. S., & Pervaiz, S. (2012). The effect of customer trust on customer loyalty and customer retention: A moderating role of cause related marketing. *Global Journal of Management and Business Research*, 12(6).

Setyaleksana, B. Y., Suharyono, S., & Yulianto, E. (2017). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan GraPARI Telkomsel di Kota Malang). *Jurnal*

- Administrasi Bisnis*, 46(1), 45-51.
- Siregar, N. A. (2019). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Pasar dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening di Toko Abang-Adik. *Jurnal Benefita*, 4(2), 363-376.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Sutopo (ed.)). Alfabeta.
- Sulandjari, R., & Ferdiansyah, A. (2020). PENGARUH PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI ONLINE SHOP BRILINK_KHUMAIRA. *Jurnal Egaliter*, 4(7).
- Sulandjari, S., & Khalimah, F. (2021). PENGARUH PROMOSI PADA LOYALITAS PELANGGAN OUTLET MY DAILY HIJAB CABANG SUKUN RAYA SEMARANG. *Jurnal Egaliter*, 5(8).
- Uly, Yohana Arta (2021, Februari 09) LPS Ingatkan Pentingnya Perbankan Jaga Kepercayaan Nasabah Saat Pandemi. *Kompas.com*. Diperoleh tanggal 7 September 2021)
- Wahyuningsih, S. (2013). Metode Penelitian Studi Kasus: Konsep, Teori Pendekatan Psikologi Komunikasi, dan Contoh Penelitiannya. *Madura: UTM Press*. Dalam <https://www.scribd.com/document/3824,91045>.
- Wang, T. C., Ghalih, M., & Porter, G. A. (2017). Marketing public relations strategies to develop brand awareness of coffee products. *Science journal of business and management*, 5(3), 116-121.
- Widuhung, S. (2021). Strategi Marketing Public Relations Petromindo Group Di era Pandemi Covid-19. *Jurnal Public Relations (J-PR)*, 2(1), 1-7.
- Wijaya, I. S. (2015). Perencanaan dan strategi komunikasi dalam kegiatan pembangunan. *Lentera*, 17(1).
- Xevelonakis, E., & Som, P. (2012). The impact of social network-based segmentation on customer loyalty in the telecommunication industry. *Journal of Database Marketing & Customer Strategy Management*, 19(2), 98-106.
- Yuen, E. F., & Chan, S. S. (2010). The effect of retail service quality and product

quality on customer loyalty. *Journal of Database Marketing & Customer Strategy Management*, 17(3), 222-240.

Yusnar, A. P., & Dewanggi, A. P. (2020). Upaya Hubungan Masyarakat (Humas) Badan Narkotika Nasional (BNN) Dalam Membangun Kesadaran Penyalahgunaan Narkoba Di Kalangan Remaja. *PANTAREI*, 4(02).