

DAFTAR PUSTAKA

Books

- Ahmad. (2020). *Manajemen Strategis*. Makassar: CV. Nas Media Pustaka
- Rangkuti, F. (2006), *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama; Jakarta
- Taswan, C., & Si, M. (2010). *Manajemen perbankan*. UPP STIM YKPN Yogyakarta.

Journal Articles

- Akbar, R. N., & Arifin, Z. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi pada nasabah prioritas PT. AIA Financial cabang Malang, Jawa Timur). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 30(1).
- Carù, A., & Cova, B. (2002). Retour sur le concept d'expérience: Pour une vue plus modeste et plus complète du marketing: Actes des 7e journées de recherche en marketing de bourgogne. *Dijon*, 156-172.
- David, Fred R. dan David, Forest R. (2017). *Strategic Management concepts and cases A Competitive Advantage Approach*. Sixtennth Edition. England. Pearson Education Limited.
- Dharmawan, S. A. (2018). Pengaruh digitalisasi perbankan melalui Self Service Technology (SST) terhadap perilaku nasabah prioritas. *UNEJ e-Proceeding*.
- Haeckel, S. H. (1998). About the nature and future of interactive marketing. *Journal of Interactive Marketing*, 21(1), 63-71.
- Hartanty, I. T., & Ratnawati, A. (2013). Improving marketing performance through optimization of competitive advantage. *Journal of Economics and Business*, 14(2), 72-89.
- Khairiyah, N. M., & Sari, D. H. (2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat Balikpapan dalam menggunakan produk dan jasa Brilink. *Competence: Journal of Management Studies*, 14(2), 144-163.
- Massey, B. L., & Levi, M. R. (1999). Interactivity, online journalism, and English language web newspapers in Asia. *Journalism and Mass Communication Quarterly*, 76(1), 138-151.
- Pansari, A., & Kumar, V. (2017). Customer engagement: The construct, antecedents, and consequences. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 45(3), 22-30.

- Roh, T. H., Ahn, C. K., & Han, I. (2005). The priority factor model for customer relationship management system success. *Expert Systems with Applications*, 28(4), 641-654.
- Sari, E. Y., Musthofa, M. A., & Mutiara, D. (2021). Implementasi strategi pemasaran dalam meningkatkan daya saing Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Kota Jambi. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(2), 212-218. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i2.739>
- Smith, A. D., Damron, T., & Melton, A. (2017). Aspects of corporate wellness programs: comparisons of customer satisfaction. *Benchmarking: An International Journal*, 24(6), 1523-1551.
- Soegoto, H. (2011). Pengaruh nilai dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah prioritas. *Majalah Ilmiah UNIKOM*.
- Sulistiyani, S., Pratama, A., & Setiyanto, S. (2020). Analisis strategi pemasaran dalam upaya peningkatan daya saing umkm. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 3(2), 31.

Online Articles

- Appelbaum, A. (2001). The constant customer. *Gallup*. Diakses dari <http://gmj.gallup.com/content/745/constant-customer.aspx>
- Binekasri, R. (2023). Ini dia top 10 bank dengan aset terbesar di RI. *CNBC Indonesia*. Diakses dari [https://www.cnbcindonesia.com/market/20230310092808-17-420529/ini-dia-top-10-bank-dengan-aset-terbesar-di-ri#:~:text=PT%20Bank%20Mandiri%20\(Persero\)%20Tbk,yang%20sebesar%20Rp%201.725%20triliun](https://www.cnbcindonesia.com/market/20230310092808-17-420529/ini-dia-top-10-bank-dengan-aset-terbesar-di-ri#:~:text=PT%20Bank%20Mandiri%20(Persero)%20Tbk,yang%20sebesar%20Rp%201.725%20triliun)
- Fakhriansyah, M. (2023). Ada Salim & tangan dingin Mochtar Riady di balik kerajaan BCA. *CNBC Indonesia*. Diakses dari <https://www.cnbcindonesia.com/market/20230104194932-17-402876/ada-salim-tangan-dingin-mochtar-riady-di-balik-kerajaan-bca>
- McEwen, W, J. (2001). The engagement imperative. *The Gallup Organization*. Diakses dari http://www.adobe.com/engagement/pdfs/gmj_engagement_imperative.pdf
- Muslimawati, N. (2022). BCA masuk peringkat 1 bank terbaik di Indonesia versi Forbes 2022. *KumparanBISNIS*. Diakses dari <https://kumparan.com/kumparanbisnis/bca-masuk-peringkat-1-bank-terbaik-di-indonesia-versi-forbes-2022-1y2t08HIQ1b/full>

