

## DAFTAR PUSTAKA

### Jurnal:

- Akob, R. A., & Sukarno, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 11(2), 269-283.
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2), 83–101.
- Cahyani, P. D., & Alvianto, A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Pemasaran Spiritual terhadap Kepuasan Nasabah (Komparasi Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta dan Purwokerto). *Islamadina: Jurnal Pemikiran Islam*, 27-41.
- Dewi, D. S. C., & Ariana, D. A. (2021). Pengaruh Kepribadian Narsistik terhadap Perilaku Non-Suicidal Self-Injury pada Remaja Broken Home. *Buletin Riset Psikologi Dan Kesehatan Mental*, 1(1), 87–95. <http://e-journal.unair.ac.id/index.php/BRPKM>
- Fauzi, F., & Putra, P. (2020). Analisis Jalur Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening di Bank BNI Syariah. *MASLAHAH (Jurnal Hukum Islam Dan Perbankan Syariah)*, 11(1), 33-41.
- Fitria, A., Munawar, A., & Pratama, P. P. (2021). Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking Dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 1(1), 43-52.

- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 171–180.
- Guspul, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo). *Jurnal PPKM UNSIQ*, 1, 40–54.
- Hariadji, R. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Kepercayaan Nasabah Terhadap LOyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekbank*, 1(2).
- Irawan, D., Kusjono, G., & Suprianto. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Kantor Kecamatan Serpong, Serpong. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa (JIMAWA)*, 1(3).
- Irawati, E., & Suwarno, Y. (2020). Efektifkah Pelaksanaan Penjaminan Mutu Melalui Akreditasi Lembaga Pelatihan Pemerintah di Indonesia? *Jurnal Borneo Administrator*, 16(3), 291–312.  
<https://doi.org/10.24258/jba.v16i3.713>
- Khoiri, A. H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank BNI Syariah Semarang. *Jurnal Syarikah: Jurnal Ekonomi Islam*, 7(2), 173-182.
- Meldiana, M., & Rahadi, D. (2020). Peran Customer Service dalam Mendukung Kompetensi Pegawai pada Perusahaan. *JIMEA: Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 4(3), 1567–1581.
- Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 2501-2510.

- Naslia, A. (2018). *Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Darussalam)*. UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Nisazizah, B., & Sudaryanto, B. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, dan Customer Relationship Management terhadap Kepuasan Nasabah Serta Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Semarang dan Kantor Cabang Pembantu UNISULA). *Diponegoro Journal of Management*, 7(4), 116-127.
- Prasetyo, A. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, 1(4).
- Rahfizah, R. Z., Supaino, S., & Kholil, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Tabungan IB Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Medan. *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 6(1), 23-29.
- Razak, I., & Rasmansyah, R. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(3).
- Rinaldy, I. M., Lubis, P. H., & Utami, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking BNI di Banda Aceh Dengan Kepercayaan Nasabah, Kepuasan Nasabah, Komitmen Nasabah, Dan Nilai Nasabah Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Perspektif Manajemen dan Perbankan*, 8(3).
- Rizki Meldiana, M., & Rianto Rahadi, D. (2020). *Peran Customer Service Dalam Mendukung Kompetensi Pegawai Pada Perusahaan*. 4(3).
- Saputra, R. Ben, & Alwie, A. P. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Siak. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, 7(2), 285–294.

- Siyamto, Y. (2017). Kualitas pelayanan bank dengan menggunakan metode importance performance analysis (IPA) dan customer satisfaction index (CSI) terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 3(01), 63-76.
- Talunohi, D., & Sholihah, E. (2023). Peran Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Sektor Perbankan. *Jurnal Akuntan Publik*, 1(3), 190–213.
- Zikir, C. L. N., & Riza, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah PT. Bank BNI Syariah Banda Aceh. *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance*, 1(2), 94-114.
- Zulkarnain, R., Taufik, H., & Ramdansyah, A. D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada PT. Bank Syariah Mu'amalah Cilegon). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 87–110.
- Zuriyen, A. (2019). Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(2), 1–10.

### **Buku-Buku:**

- Morissan. (2012). *Metode Penelitian Survei*. Kencana.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Pustaka Setia.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

**Sumber lain:**

<https://www.bni.co.id/id-id/>