

DAFTAR PUSTAKA

Sumber: Jurnal

Andriyani, M., & Ardianto, R. (2020a). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(02), 133–140.
<https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i02.73>

Andriyani, M., & Ardianto, R. (2020b). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(02), 133–140.
<https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i02.73>

Arifin. (2017). Rasyid Al, H. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek*.

Baihaqqy, M. (2021). (2021). Baihaqqy, M. (2021). Bank dan Lembaga Keuangan. Banyumas: CV. Amerta Media. . *Baihaqqy, M. (2021). Bank Dan Lembaga Keuangan. Banyumas: CV. Amerta Media. .*

Fatma, N., Najib, M., & Yasid, M. (2019). Interpretasi Konsumen Dalam Bauran Pemasaran Syariah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Produk Shampo Sari Ayu Hijab) PT. Martina Berto. Tbk. Martha Tilaar). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 5(3).
<https://doi.org/10.29040/jiei.v5i3.673>

Fernos, J., & Gietricen, G. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Mobile Banking pada Bank Pembangunan Daerah Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Pundi*, 3(2), 137.
<https://doi.org/10.31575/jp.v3i2.157>

Gamal. (2022). Kualitas Pelayanan: Pengertian, Indikator, Dimensi, Faktor & Prinsip. *Kualitas Pelayanan: Pengertian, Indikator, Dimensi, Faktor & Prinsip*.

Hamzah. (2024). ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI WONDR BY BNI TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS: BANK BNI KCP PAITON). *ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI WONDR BY BNI TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS: BANK BNI KCP PAITON)*.

- Hamzah, M., Shofi, A., Paulia, D. E., Efendi, J., Kunci, K., & Layanan, K. (2024). ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI WONDR BY BNI TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS: BANK BNI KCP PAITON). *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro*, 8(1), 5–38.
<https://doi.org/10.56858/jmpkn.v8i1.400>
- Irawan. (2003). Irawan, Handi. (2003). Indonesian Customer Satisfaction. Jakarta: PT Elex Media Komputindo . *Irawan, Handi. (2003). Indonesian Customer Satisfaction. Jakarta: PT Elex Media Komputindo .*
- Kasmir. (2017). Kasmir. (2017). Customer Service Excellent Teori dan Praktik. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. . *Kasmir. (2017). Customer Service Excellent Teori Dan Praktik. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. .*
- Kotler dan Keller. (2016). Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. (2016). Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT Indeks. . *Kotler, Phillip Dan Kevin Lane Keller. (2016). Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT Indeks. .*
- Laia, N., Zendrato, W., & Lase, I. P. S. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Koperasi Simpan Pinjam Pengembanganperdesaan (Ksp3) Cabang Amandraya. *Curve Elasticity: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 2(1), 46–57.
<https://doi.org/10.57094/jpe.v2i1.473>
- Manis, F. A., Sonani, N., & Fitrianti, D. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Teller terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank BTN Kantor Cabang Pembantu Jampang. *Judicious*, 4(2), 199–209.
<https://doi.org/10.37010/jdc.v4i2.1196>
- Meithiana. (2019). Indrasari, M. (2019). Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press. . *Indrasari, M. (2019). Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press. .*
- Miftahul Falah, A., Moegiri, M., & Imtikhanah, S. (2023). ANALISIS PEMBIAYAAN KEPEMILIKAN RUMAH MELALUI DEVELOPER DENGAN AKAD ISTISHNA' BERDASARKAN FATWA DSN MUI NO:06/DSN-MUI/IV/2000 TENTANG JUAL BELI ISTISHNA' (Studi Kasus Developer Griya Wahid Asri Batang). *Neraca*, 19(2), 48–62.
<https://doi.org/10.48144/neraca.v19i2.1685>
- Munzir. (2021). *KEPUASAN NASABAH EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION* Detail Artikel : Di era globalisasi ini sudah merupakan fenomena yang tidak dapat dihindarkan dalam dunia industri , dengan ditandai dengan perubahan-perubahan yang se. 10, 178–196.

- Mutiasari, A. I. (2020). PERKEMBANGAN INDUSTRI PERBANKAN DI ERA DIGITAL. *JURNAL EKONOMI BISNIS DAN KEWIRAUSAHAAN*, 9(2), 32–41. <https://doi.org/10.47942/iab.v9i2.541>
- Nisa, K., & Sopingi, I. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Emosional Marketing dan Spiritual Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan. *JIES : Journal of Islamic Economics Studies*, 1(1), 50–60. <https://doi.org/10.33752/jies.v1i1.197>
- Nuraini, N., Widarko, A., & ... (2020). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan Dan Experiential Marketing Terhadap Word Of Mouth Media Sosial Instagram (Studi Kasus Pada Mahasiswa *Jurnal Ilmiah Riset*
- Oliver. (1997). Kepuasan pelanggan: Fondasi, temuan, dan wawasan manajerial. *Kepuasan Pelanggan: Fondasi, Temuan, Dan Wawasan Manajerial*.
- Palupi Permata Rahmi, Nur Aryanti, A., & Abdul Aziz, D. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA. *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting*, 3(3), 710–722. <https://doi.org/10.47065/arbitrase.v3i3.660>
- Pambudi, T. W. S., & Soliha, E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Bank, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 04(01), 27–39.
- Parasuraman. (1988). Servqual: Skala Multi-Item Untuk Mengukur Persentase Konsumen. *Servqual: Skala Multi-Item Untuk Mengukur Persentase Konsumen*.
- Rithmaya, C. L., Ardianto, H., & Sistiyarini, E. (2024). GEN Z AND THE FUTURE OF BANKING: AN ANALYSIS OF DIGITAL BANKING ADOPTION. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 26(1), 64–78. <https://doi.org/10.9744/jmk.26.1.64-78>
- Ronny, R., Ilfitriah, A. M., & Nurhadi, M. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Electronic Banking. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 5(3), 389–406. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2021.v5.i3.4485>
- Sugiyono. (2016). Sugiyono, Metode Penelitian. *Uji Validitas*, 34–45.
- Sugiyono. (2018). Prof. Dr. Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta. *Prof. Dr. Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta*.

- Sugiyono. (2020). LAYANAN DAN PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI KOTA PALOPO. *Journal Of Institution And Sharia Finance*, 3(1), 1–20.
<https://doi.org/10.24256/joins.v3i1.1441>
- Tjiptono. (2012). Tjiptono, Fandi dan Gregorius Chandra. (2012). Pemasaran Strategik. Yogyakarta: Penerbit Andi. . *Tjiptono, Fandi Dan Gregorius Chandra. (2012). Pemasaran Strategik. Yogyakarta: Penerbit Andi. .*
- Ghozali. (2018). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25.*
- Sumber: Buku
- Wahjono, S. I. (2009). *Manajemen Pemasaran Bank*. Surabaya.Graha Ilmu.
- Sumartik. (2018). *BUKU AJAR MANAJEMEN PERBANKAN*.