

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

- Garvin, D. A. (1987). Competing on the Eight Dimensions of Quality Harvard Business Review Competing on the Eight Dimensions of Quality. *Harvard Business Review*, 87603, 17 y 50–51.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Philip_Kotler_Manajemen_Pemasaran_Edisi.pdf* (p. 19).
- Mahmudin. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart di Lebak. *Aksioma Al-Musaqoh: Journal of Islamic Economics and Business Studies*, 5(1), 22.
- Nawrah & Indra. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Frontliner terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi di Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan Raya. *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 2(1), 99–110. <https://doi.org/10.59059/jupiekes.v2i1.836>
- Prinia et al. (2022). *Literrature Review Word Of Mouth Dalam Membentuk Minat Pembelian Ulang: Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan*.
- Ramadhayani. (2019). *Pengaruh Pelayanan Frontliner Terhadap kepuasan Nasabah Pada PT Bank Aceh Syariah KCP Seutui*. 6.
- Sari et al. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Frontliner (Customer Services , Teller , Dan Security) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT . Bank Mandiri (Persero), Tbk KCP Kayutangi. *Jurnal Uniska*, 1(1). <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/1752/1/.pdf>
- Sari et al. (2021). Manfaat dan Risiko Penggunaan Layanan Perbankan melalui Aplikasi Mobile Banking. *Al-Infraq: Jurnal Ekonomi Islam*, 12(2), 170.
- Susriyanti, S. ... Nardo, R. (2023). Creating Customer Loyalty Through Commitment to Quality of Service Model of Brady Cronin. *International Journal of Applied Management and Business*, 1(1), 32–47. <https://doi.org/10.54099/ijamb.v1i1.458>
- WidjajaEzra. (2015). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Penerbangan Batik Air Ezra*. 2013(Lcc), 118–132.
- Yanti et al. (2024). *Analisis Kualitas Layanan dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah*.
- Zeithaml et al. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>

Buku

- Chandra et al. (2020). Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Sanurdi. (2021). *Kualitas Pelayanan Islami Dan Kepuasan Konsumen Teori Dan Praktik*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.

Website

Bank bjb. Tandamata Untuk Negeri. Bank bjb. Published October 31, 2021. Accessed March 18, 2025. <https://www.bankbjb.co.id/>