

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, D., & Widjayanti, A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan *Customer service* Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Kelapa Gading Square. *Journal of Business Administration Economic & Entrepreneurship*, 5(1), 5–8.
- Dr.Sugiyono. (2013). *Metode penelitian pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung.
- Dr.Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Dwi Poetra, R. (2019). BAB II Tinjauan Pustaka BAB II TINJAUAN PUSTAKA 2.1. 1–64. *Gastronomía Ecuatoriana y Turismo Local.*, 1(69), 5–24.
- Edy Suranta Sebayang, I., Nurhaida, T., & Politeknik Mandiri Bina Prestasi - Medan, D. (2021). Pengaruh Pelayanan *Customer service* Terhadap Kepuasan Nasabah Taplus Muda Pada Pt Bank Bni Kcumedan. *Skylandsea Profesional*, 1(2), 19–25.
- Intan, Yusi, S., Bisnis, J. A., & Sriwijaya, P. N. (2021). *Jurnal Terapan Ilmu Ekonomi , Manajemen dan Bisnis Analisis Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk . Cabang Kayuagung Analysis of Customer Satisfaction at The PT Bank Rakyat Indonesia menganalisis Kepuasan Nasabah Pada PT*. 1(4).
- Jayengsari, R., Yunita, R., Maloka, S., & Suryakencana, U. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer service*. 01(01).

- Sahdina, T., & Afif, Y. K. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan *Customer service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Stabat. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 2(3), 615–629.
- Sila, I., Purwati, P., & Yusi, M. S. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan *Customer service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Kayuagung. *Jurnal Terapan Ilmu Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis*, 1(4), 189–197.
- Sondakh, C. (2014). Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado). *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 19–32. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jrbm/article/view/7525>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung.
- Verriana, R. I., & Anshori, M. Y. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Layanan (Service Quality) Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan*. 63–79.

Sumber Buku

(Sugiyono, 2022) Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D

(Dr.Sugiyono, 2013) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*

(Dr.Sugiyono, 2017) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*

Sumber Lain

<https://www.bankbjb.co.id/page/profil-bank-bjb>

<https://www.bankbjb.co.id/>