

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang: Gava Media.S.
- Hafni Sahir, Syafrida. 2021. *Metodologi Penelitian*.
- Indrasari Meithiana. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya, Jawa Timur: Unitomo Press.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran* edisi 12 Jilid 1 & 2.Jakarta: PT. Indeks
- Nuryadi, S. Pd. Si. ., M. Pd Tutut Dewi Astuti, Se. ., M. Si, Ak. ., Ca. ., Cta Endang Sri Utami, Se. ., M. Si. ., Ak. ., Ca M. Budiantara, Se. ,M. Si. ,Ak, Ca. 2017. *Dasar-Dasar Statistik Penelitian*. 1st Ed. Yogyakarta: Sibuku Media .
- Sembiring, J., & Sinaga, B. (2021). Penerapan Metode Servqual Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Mikro dan Kecil pada Kantor Camat Dolat Rayat Kabupaten Karo. *Jurnal Nasional Komputasi Dan Teknologi Informasi (Jnkti)*, 4(2). <https://doi.org/10.32672/Jnkti.V4i2.2933>
- Sugiyono, 2023. *Metode penelitian kuantitatif*, Alfabeta.
- Sugiyono, 2019. *Metode penelitian kuantitatif*, Alfabeta.
- Suryani, Tatik, 2017. *Perilaku Konsumen: Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono. (2001). *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPF

Sumber Jurnal

- Basir, M., & Renreng, M. (2021). Analisis Pembiayaan Produktif Terhadap Jumlah Nasabah Pada Koperasi Karyawan Samudera Tonasa Lines Kabupaten Pangkep. *PAY Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 3(1), 16-20.
- Hulu, O. B., Fuadi, F. K., & Rizki, A. M. (2024). Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa Ononazara Kecamatan Tugala Oyo Kabupaten Nias Utara (Paradigma Good Governance Dalam Pelayanan Publik). *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 10(1), 164-173.
- Ilahi, A. A. A., & Arifuddin, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Amsir*, 1(1), 25-37.
- Irfan, A. M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas yang Diberikan Kenari Waterpark Bontang terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, 9(2), 82–97.
- Koeswara, S., & Muslimah, M. (2013). Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas Pt. Bca, Tbk Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple. *Penelitian Dan Aplikasi Sistem Dan Teknik Industri*, 8(1), 182923.

- Meiliana Annisa. 2017. *Pengaruh Service Excellence Oleh Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Jabar Banten Syariah (Bjbs) Kcp Ciputat*.
- Pratiwi, A., Suwandaru, R., Sujatmiko, S., & Syam, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Somba Opu Makassar. *Jurnal Sains Manajemen Nitro*, 2(2), 206-218.
- Rizal, S., Biola, V., Wardiana, E., & Abdullah, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. *Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8 (2), 25-33.
- Sahabuddin Romansyah. 2019. *Manajemen Pemasaran Jasa : Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Industri Perbankan*. Edited By Hasan Muhammad. Pustaka Taman Ilmu.
- Sahabuddin Romansyah. 2019. *Manajemen Pemasaran Jasa : Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Industri Perbankan*. Edited By Hasan Muhammad. Pustaka Taman Ilmu.
- Santosa, S., & Ifrianti, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Kantor Cabang Payakumbuh. *Pro Mark*, 11(2).
- Tampanguma, I. K., Kalangi, J. A., & Walangitan, O. F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado. *Productivity*, 3(1), 7-12.
- Wahyudi, Bobi, Elza Umiyarzi, And Gita Mapaza. 2022. *Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah Pt Bank Rakyat Indonesia Unit Tanjung Batu Cabang Kayu Agung. Pada Masa Pandemi Covid 19*.
- Wahyuningsih, N., & Janah, N. (2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah menggunakan internet banking pada Bank Muamalat. *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syari'ah*, 10(2), 295-314.
- Marnovita, M. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 8 (1), 100-106.

Sumber Website

- PT Bank Rakyat Indonesia Tbk 2025. *Sejarah Bank BRI*. Diakses 14 Maret 2025. Dari Website: <https://bri.co.id/info-perusahaan>