

DAFTAR PUSTAKA

1. Jurnal Ilmiah

Asnan, Saiful Khozi, D. I. L. (2021). Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Baraka. JMAP: Jurnal Tugas Akhir Mahasiswa Akuntansi Poltekba, 1–9.

<https://ejournal.poltekba.ac.id/index.php/jmap/article/view/218>

Fazri Samia Raziawati, & Lutfi Esa Herliyani Ma'rup. (2021). Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah di PT BPR Kerta Raharja Bandung. Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi), 5(2), 106–113.
<http://download.garuda.ristekdikti.go.id/article.php?article=1490064>

Ines Saraswati Machfiroh, & Cahaya Ayu Ramadhan. (2022). Peramalan penjualan produk cup 220 ml menggunakan metode Least Square pada PT Panen Embun Kemakmuran tahun 2022. Jurnal MSA (Matematika dan Statistika serta Aplikasinya), 10(2), 17–24.
<https://doi.org/10.24252/msa.v10i2.27870>

Rizky, M. A., Aravik, H., & Choirunnisak, C. (2023). Pengaruh promosi terhadap peningkatan jumlah nasabah pada PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Al-Falah Banyuasin. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA), 5(1), 21–33.

Sipahutar, A. H., & Lubis, R. R. (2022). Pengaruh produk, harga dan promosi terhadap keputusan nasabah memilih tabungan emas pada PT Pegadaian Cabang Syariah Setia Budi Medan. *At-Tanmiyah: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 6(1), 15–25.

Tin Agustiani, G. Y. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada bank. (Data jurnal tidak lengkap, tetapi tahun sudah sesuai)

Winanti, W., Bahri, S., Nurbaeti, A., & Novita, D. (2021). Pengaruh kualitas produk dan promosi terhadap keputusan nasabah memilih Tabungan Amanah di BMT Purwakarta Amanah Sejahtera. *Eksisbank (Ekonomi Syariah dan Bisnis Perbankan)*, 5(2), 273–298.

2. Buku

Budiono, I. N. (2022). *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press

Widodo, M., Prihantoro, E., & Mukodim, D. (2023). *Komunikasi Publik: Masalah-Masalah Strategik*. [Buku akademik modern mengenai komunikasi publik dan pelayanan publik di era digital]

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2022). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (6th ed.). SAGE Publications. ISBN 9781071817940

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Kasmir. (2014). *Bank dan lembaga keuangan lainnya* (Edisi Revisi). Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of marketing* (17th ed.). Pearson Education.
- Latumaerissa, J. R. (2013). *Bank dan lembaga keuangan lainnya*. Jakarta: Salemba Empat.
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. New York: McGraw-Hill.
- Hoque, U. S., Akhter, N., Absar, N., Khandaker, M. U., & Al-Mamun, A. (2023). *Assessing Service Quality Using SERVQUAL Model: An Empirical Study on Some Private Universities in Bangladesh. Trends in Higher Education*, 2(1), 255–269.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Albanjari, F. R. (2023). *Perbankan Syariah: Teori, Konsep & Implementasi*. Jakarta: Media Sains Indonesia
- Blut, M., & rekan. (2024). *Customer Perceived Value: A Comprehensive Meta-analysis. Journal of Consumer Psychology*,
- Hallencreutz, J., & Parmler, J. (2024). Important drivers for customer satisfaction – a Swedish crisis reflection. *International Journal of Logistics and Service Sciences*.

3. Website

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. (2023). Profil Perusahaan: Sejarah Singkat BNI. Diakses dari <https://www.bni.co.id/id-id/tentangbni/profilperusahaan/sejarahbni>