

DAFTAR PUSTAKA

- Agia, L. N., & Nurjannah, H. (2022). Analisis Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia Menggunakan Importance Performance Analysis. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 5(2), 1570–1574. <https://doi.org/10.31539/costing.v5i2.3764>
- Akhir, L. T. (2024). *Analisis Service Quality Pada Pt Media Sarana Data (Gmedia)*.
- Anugrah, K., & Sudarmayasa, I. W. (2020). Kualitas Pelayanan Jasa Akomodasi. In *Ideas Publishing* (pp. 1–84).
- Attamimi, Z., & Maryani, A. (2019). PENGUKURAN KEPUASAN NASABAH MELALUI KUALITAS PELAYANAN PT . BNI SYARIAH KC . CIPUTAT DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) & METODE COSTUMER STATISFACTION INDEX (CSI) Zakiah Attamimi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Ja. *Finansia*, 02(02), 201–214.
- Fadilah, N. Z., & Supendi, M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Volume Penjualan Usaha Toko Kopi Seduh. *JPEKA: Jurnal Pendidikan Ekonomi, Manajemen Dan Keuangan*, 8(1), 37–50. <https://doi.org/10.26740/jpeka.v8n1.p37-50>
- Ghozali, P. H. I. (2018). *APLIKASI ANALISIS MULTIVARIATE Dengan Program IBM SPSS 25* (A. Tejokusumo (ed.); ke 9). Undip.
- Naini, N. F., Sugeng Santoso, Andriani, T. S., Claudia, U. G., & Nurfadillah. (2022). The Effect of Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *Journal of Consumer Sciences*, 7(1), 34–50. <https://doi.org/10.29244/jcs.7.1.34-50>
- Panday, R., & Nursal, M. F. (2021). The The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 4(1), 171–180. <https://doi.org/10.36407/jmsab.v4i1.300>
- Puspita, D., & Wardi, Y. (2022). The Influence of Destination Image, Service Quality, and Satisfaction on Loyalty of Archipelago Tourists in Padang City Tourism Objects. *Proceedings of the Eighth Padang International Conference On Economics Education, Economics, Business and Management, Accounting and Entrepreneurship (PICEEBA-8 2021)*, 659, 423–428.
- Sandra, T. J., & Prawoto, P. (2024). Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kedai Kopi Konnichiwa. *Jurnal Maneksi*, 13(2), 370–377. <https://doi.org/10.31959/jm.v13i2.2176>
- Sugiyono, P. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (D. I.

Sutopo (ed.); Cetakan ke). Alfabeta.

Sugiyono, P. D. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif* (D. I. Sutopo (ed.); Cetakan ke). ALFABETA.

Wardhana, A. (2024). *CONSUMER SATISFACTION IN THE DIGITAL EDGE-EDISI INDONESIA* (P. . Mahir Pradana (ed.); Pertama). EUREKA MEDIA AKSARA.

Bank Negara Indonesia. (2025). *Tentang BNI: Sejarah dan visi & misi*. Diakses 23 Juni 2025, dari <https://www.bni.co.id/id-id/>

BNI. (2024). *Laporan Keberlanjutan BNI 2024* [PDF]. Diakses dari <https://www.bni.co.id/Portals/1/BNI/Perusahaan/HubunganInvestor/Docs/SR-BNI-2024-IND.pdf>