

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Jurnal

- Ancela Siarmasa. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas . *Jurnal Administrasi TeraSpan*, 2, 422–434.
- Anita Yuniar, H. S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Forwarding Pada Pt. Andalas Mega Utama Jakarta Utara . *Jambis*, 3(4), 463–478.
- Apriliana, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 498–504.
- Arief Firdaus Nurdiansyah Dan Edy Purwo Saputro. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Bri Unit Kartasura. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(1).
- Asep Rukmana. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Nusamba Kk Soreang. *Jurnal Sosial, Ekonomi Dan Humaniora (Jseh)*, 2(1), 20–34.
- Cindy Kartika Sari Dan Uswatun Chasanah. (2023). Pengaruh Inovasi Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bni Cabang Ugm Yogyakarta Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Riset Manajemen Akuntansi Indonesia* , 1(4), 677.
- Diah Nuraini, F. A. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. *Ejournal Administrasi Publik*, 12(1), 129–137.
- Elia Cahyani, T. N. (2024). The Role Of Service Quality In Building Customer Satisfaction. *Journal Of Management And Creative Business*, 2(4), 192–205.
- Hasiholan Siagian Dan Denia Suprihatin. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Dbs Indonesia Cabang Tomang. *Journal Communication Lens*, 2(1), 12.
- Immanuel Edy Suranta Sebayang. (2021). Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Taplus Muda Pada Pt Bank Bni Kcumedan. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Teknologi*, 1, 19–25.
- Khusnul Istiqomah, A. P. H. Dan A. H. S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Iain Sulthan Thaha Saifuddin Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Syariah*, 2(1), 268–286.

- Kusuma Wijayanto. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 17(1), 38–45.
- Mirnalina Mazaya, D. S. H. P. S. (2013). Pengaruh Gaya Komunikasi Dan Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Pt. Bank Bni Syariah Cabang Semarang). *Interaksi Online*, 1(4).
- Mona Rizki Meldiana, D. R. R. (2020). Peran Customer Service Dalam mendukung kompetensi Pegawai Pada Perusahaan. *Jurnal Ilmiah Mea (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 4(3), 1567–1581.
- Reksa Jayengsari, R. Y. Dan S. M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bjb Kcp Cipanas. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 1(1), 11–24.
- Rizal Zulkarnain, H. T. A. D. R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*.
- Wahyu Hidayat & Lilis Sulistyani. (2021). Efek Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Perusahaan Jasa Konstruksi Cv Muna Sariy Jaya. *Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Pendidikan*, 9(1), 7–18.
- Widiati Widiati. (2021). Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bri Cabang Banjarmasin Ahmad Yani. *Jurnal Manajemen, Organisasi, Dan Bisnis (Jmob)*, 1(4), 625–636.
- Wijayanti. (2023). Dampak Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Pada Toko Matahari Department Store Solo Square. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(2), 611.
- Wimby Maraditya Indera Kusuma. (2008). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Pt. Bank Niaga, Tbk Semarang). *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal Of Marketing Science)*, 7(1), 1–20.
- Yuridistya Primadhita, S. B. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 16(2), 121–130.

Sumber Buku

Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik* (Cetakan 1).

Philip Kotler Dan Keller. (2017). *Manajemen Pemasaran* (Ke-12). Erlangga,.

Kotler & Keller. (2016). *Marketing Management* (Ke-15).

Kotler, P. , & K. (2016a). *Marketing Management*.

Kotler, P. , & K. (2016b). *Marketing Management* (Ke-15).

Kotler, P. , & K. K. L. (2018). *Marketing Management* (Ke-15).

Sumber lain :

Negara, P. B. (2025, Maret 12). *Perbankan Individu*. Retrieved from bni.co.id:
<https://www.bni.co.id/id-id/individu>