

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Jurnal

- Andriyani, M., & Ardianto, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(02), 133–140. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i02.73>
- Amelia, A., & Hidayat, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 5(1), 10–25.
- Manis, F. A., Sonani, N., & Fitrianti, D. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Teller terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank BTN Kantor Cabang Pembantu Jampang. *Judicious*, 4(2), 199–209. <https://doi.org/10.37010/jdc.v4i2.1196>
- Ronny, R., Ilfitriah, A. M., & Nurhadi, M. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Electronic Banking. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 5(3), 389–406. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2021.v5.i3.4485>
- Sugiyono.(2020). LAYANAN DAN PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI KOTA PALOPO. *Journal Of Institution And Sharia Finance*, 3(1), 1–20. <https://doi.org/10.24256/joins.v3i1.1441>
- Saputri, R. D. (2020). Analisis Kualitas Layanan Perbankan dalam Penyaluran Dana Program Indonesia Pintar (PIP) pada Bank BNI. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15(1), 1–15.

Sumber Buku

- Irawan. (2016). Irawan, Handi. (2016). Indonesian Customer Satisfaction. Jakarta: PT Elex Media Komputindo . *Irawan, Handi. (2016). Indonesian Customer Satisfaction. Jakarta: PT Elex Media Komputindo*
- Kotler dan Keller. (2016). Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. (2016). Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT Indeks. . *Kotler, Phillip Dan Kevin Lane Keller. (2016). Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT Indeks*
- Meithiana. (2019). Indrasari, M. (2019). Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press. . Indrasari, M. (2019). Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Parasuraman. (2017). *Servqual: Skala Multi-Item Untuk Mengukur Persentase Konsumen. Servqual: Skala Multi-Item Untuk Mengukur Persentase Konsumen.*
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2017). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations.* New York: Free Press.
- Tjiptono, F. (2016). *Strategi Pemasaran* (4th ed.). Yogyakarta: Andi.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). New York: McGraw-Hill Education.

Sumber Website

- Bank Negara Indonesia. (2023). <https://www.bni.co.id/id-id/beranda/kabar-bni/berita/articleid/22767>.

Sumber Skripsi

- Hamzah. (2024). ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI WONDR BY BNI TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS: BANK BNI KCP PAITON). *ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI WONDR BY BNI TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS: BANK BNI KCP PAITON).*
- Rasakhi, D. (2019) PENGARUH PEMANFAATAN BEASISWA PROGRAM INDONESIA PINTAR (PIP) TERHADAP MOTIVASI BELAJAR SISWA PADA MATA PELAJARAN EKONOMI DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 7 PEKANBARU (*Skripsi, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Pendidikan Ekonomi*). Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner ANALISIS KEPUASAN NASABAH PEMEGANG REKENING PIP PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk. KANTOR CABANG PEMBANTU SUTISNA SENJAYA

PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah pernyataan-pernyataan dengan seksama.
2. Silahkan beri tanda ceklis () pada kolom yang disediakan sesuai dengan pendapat anda.
3. Mohon Sdr/i mengisi kuesioner/angket dengan jawaban yang sebenarnya (objektif) sesuai dengan fakta dan data yang ada.
4. Sdr/i tidak perlu di isi identitas lainnya.
5. Pengisian hanya memilih satu jawaban yaitu:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

CS : Cukup Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Catatan :

Bila ada pembetulan dari jawaban semula, cukup jawaban tersebut diberi tanda sama dengan (=), contoh :

Jawaban semula CS setelah perbaikan menjadi S, pembetulannya adalah sebagai berikut :

Jawaban semula :

SS	S	CS	TS	STS