

DAFTAR PUSTAKA

- Antoni. (2018). *Service Excellence dalam Manajemen Mutu Pelayanan*. Jakarta: Prenadamedia.
- Eni Setyaningsih, dkk. (2021). Pengaruh Dimensi Tangible terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 12(2), 115–123.
- Fianto, B. A., Rahmawati, N., & Supriani, A. (2021). Banking Service Quality and Customer Satisfaction: Evidence from Indonesian Banking. *Jurnal Manajemen Perbankan*, 10(1), 45–56.
- Firmansyah, R. (2016). *Pelayanan Prima dalam Industri Jasa*. Bandung: Refika Aditama.
- Firmansyah, R. (2021). Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah di BPR Malang. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 9(3), 211–220.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hidayat, T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dengan Kepercayaan sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Riset Perbankan Syariah*, 3(1), 55–67.
- Irwansyah & Yudiastuti. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial dan Bisnis*. Yogyakarta: Deepublish.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Harlow: Pearson Education.
- Lestari, P. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah di BPR Lestari. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(1), 77–88.

- Mutmainnah. (2018). *Pelayanan Nasabah dan Kepuasan Konsumen*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pramana, I. K. (2021). Kecepatan Layanan dan Kenyamanan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah BPR. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 13(1).
- Putri, N., & Hasanah, M. (2022). Service Quality in Banking. *Jurnal Riset Perbankan Syariah*, 4(1), 21–30.
- Rahayu, S. (2017). *Peran BPR dalam Mendukung UMKM*. Yogyakarta: Deepublish.
- Rahayu, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di BPR Nusamba Cepiring. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(1), 15–26.
- Rangkuti, F. (2017). *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ria Octavia. (2019). *Manajemen Kepuasan Nasabah*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rusdiono. (2019). *Statistika untuk Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sari, D. A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen*, 5(2), 134–147.
- Sebayang, A. (2019). *Service Excellence dan Dampaknya terhadap Kepuasan Pelanggan*. Medan: USU Press.

- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Research Methods for Business* (7th ed.). Chichester: Wiley.
- Setyaningsih, E., dkk. (2021). Responsiveness dan Fulfillment dalam Kepuasan Nasabah Perbankan Digital. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 2(2), 99–110.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Unisula. (2018). *Panduan Penelitian Mahasiswa Universitas Islam Sultan Agung*. Semarang: Unisula Press.
- Widyaningrum, T. (2020). Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah. *Jurnal Riset Perbankan*, 4(2).
- Zulkarnain, M., & Sumarsono, R. (2018). Empati dan Daya Tanggap terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 7(2), 88–96.