

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Jurnal

- Abdolvand, et. al., (2021). *Optimal Customer Participation the Role of Relationship Lenght. International Journal of Bank Marketing*, 39(2), 355-374. <https://doi.org/10.1108/IJBM-10-2019-0351>
- Alhakim, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Adisucipto Yogyakarta. *AmaNU: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi*, 2(2), 225–240.
- Idju, Y., et. al, (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia Persero. Tbk Kantor Cabang Kupang). *Glory Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 4(2), 477–488. <https://doi.org/10.35508/glory.v4i2.10460>
- Ilahi, A. Al. A., & Arifuddin. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah. *Amsir Bunga Rampai Journal*, 2(1), 53–62. <https://doi.org/10.56870/ambitek.v3i1.65>
- Jubaidi, J., et.al. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Sorong. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 5(2), 116–129. <https://doi.org/10.47945/at-thariqah.v5i2.2345>
- Jubaidi, et.al. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Cabang Samarinda. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 9(11), 239–264. <https://doi.org/10.2307/jj.18736030.14>
- Kristanto, J. O. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Cafe One Eighteenth Coffee. *Agora*, 5(1).
- Nurngaeni, A. (2021). Analisis Strategi Pemasaran dengan Pendekatan Marketing Mix. *AmaNu: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi*, 4(2), 192–202.
- Rembet, V. N., at.al. (2020). Pengaruh Service Performance, Kepercayaan, dan Lokasi terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sulutgo Cabang Beo. *Jurnal EMBA*, 8(3), 332–343.
- Ridho, M. A. Al. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen PT. Fastfood Indonesia Tbk. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 8, 1–18.
- Sidharta, G. (2020). Teori Pertukaran Sosial (Social Exchange Theory) *Thibaut & Kelley. April*, 1–7.

Sumber Skripsi

Pratama, K. A. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Ponorogo* (Skripsi, Universitas Islam Indonesia). Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi.

Sumber Buku

Adhari, L. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*.

Apriani, R., & Hartanto. (2019). *Hukum Perbankan Dan Surat Berharga* (D. Novidiantoko (ed.)). Deepublish Publisher.

Balaka, M. Y. (2022). *Metodologi Penelitian Teori dan Aplikasi* (I. Ahmaddien & F. Abyan (eds.)). Widina Bhakti Persada Bandung.

Chandra, T., et.al. (2020). *Service Quality, Customer Satisfaction, dan Customer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. In *Cv Irdh*.

Daga, R. (2017). *Citra, Kualitas Produk, Dan Kepuasan Pelanggan* (Arfah (ed.)). Global Research And Consulting Institute.

Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*.

Hertina, D., et.al. (2024). *Buku Ajar Metode Penelitian Bisnis*. PT Sonpedia Publishing Indonesia.

Iba, Z., & Wardhana, A. (2024). *Analisis Regresi Dan Analisis Jalur Untuk Riset Bisnis Menggunakan SPSS 29.0 & SMART-PLS 4.0*. 32(3), 167–186.

Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. In *Anggota IKAPI*. Unitomo Press.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing Management*. New York: Pearson.

Kotler, P. & Amstrong G. (2022). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Salemba Empat.

Manoera, G., et.al. (2024). *Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan Menangani Hak Nasabah atas Pelanggan Jasa Keuangan Online* (N. Khasanah (ed.)). Nasya Expanding management.

Raihan. (2017). *Metodologi penelitian*. Universitas Islam Jakarta, 1–186.

Setyawan, D. A. (2022). *Buku Petunjuk Praktikum Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Pengumpulan Data Menggunakan SPSS*. *Www.Researchgate.Net*, July, 12.

Sudaryono. (2016). Manajemen Pemasaran Theory & Implementasi (F. Sigit (ed.)). Andi Offset.

Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (Sutopo (ed.); Edisi Kedu). Alfabeta.

Suhartono., at.al. (2025). Perkembangan Ruang Lingkup Psikologi Agama. Penerbit Kramantara jaya sentosa.

Tjoptono., F. (2015). Service Management: Mewujudkan Layanan Prima. Penerbit Andi.

Wardhana., A. (2024). Service Quality & e-Service Quality in The Digital Edge (M. Pradana (ed.)). Eureka Media Aksara.

Zacharias, T., Wenno, & Laurens, S. (2019). *Metode Penelitian Sosial Teori dan Aplikasi* (M. Rianti (ed.)). Uwais Inspirasi Indonesia.

Sumber Website

Bank Rakyat Indonesia. (2026). Kupedes. PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. <https://bri.co.id/kupedes>

Undang-Undang RI. (1998). Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Perbankan (UU No.10 Pasal 1 tahun 1998). <https://share.google/vPcDdYswpM0ph2xp8>