

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>
- Arifudin. (2021). *Metodologi Penelitian: Teori dan Praktik*. Widina Bhakti Persada Bandung.
- Ayu, N., & Rahmawati, Y. (2023). Pengaruh Kualitas Produk dan Biaya Administrasi Tabungan Easy Wadiah Terhadap Kepuasan Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia. *WADIAH: Jurnal Perbankan Syariah*, Vol 7(2), 192–214.
- Bahri, S. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis: Lengkap dengan Teknik Pengolahan Data Variabel dengan SPSS*. Andi Offset. https://books.google.co.id/books?id=f_AnDAAAQBAJ
- Basalamah, M. R. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah. *Wiga : Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 7(2), 70–71. <https://doi.org/10.30741/wiga.v7i2.339>
- Fauziah, J. D. (2019). *Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah: Studi pada PT. BRI Cabang Marthadinata Malang Jawa Timur*.
- Hungu. (2016). *Demografi Kesehatan Indonesia*. Grasindo.
- A93&printsec=frontcover
- Prayoga, F. P., Soebroto, N. W., & Wahyuni, M. (2023). Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bri Mobile (Brimo) Kota Semarang. *SIMPATIK (Simposium Nasional Perbankan, Akuntansi Dan Keuangan)*, 116–127.
- Rachmayani, A. N. (2015). *Angket*. 6.
- Radiko Arvyanda, Enrico Fernandito, P. L. (2023). *Analisis Pengaruh Perbedaan Bahasa dalam Komunikasi Antarmahasiswa*. 1(1). <http://stipram.co.id>
- Razak, I. (2019). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(2), 7–8.
- Suminar, R. (2016). *Pengaruh Atribut Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Steak Moen Moen Solo Grand Mall*. 1–23.
- Windarti, T., & Ibrahim, M. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Ahmad Yani Bandung). *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 3(2). <https://jurnal.polban.ac.id/ojs-3.1.2/jrbi/article/view/484>
- Adelse Prima Mulya, Budi Sujatmiko, dan S. M. K. (2023). KEMAMPUAN HIGHER ORDER THINKING SKILL (HOTS) DALAM PEMBELAJARAN BERDIFERENSIASI SD 19 PALEMBANG. *Detikproperti*, 6, 119–121. [file:///C:/Users/USER/Downloads/1405-Article Text-6202-1-10-20230810.pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/1405-Article%20Text-6202-1-10-20230810.pdf)
- Ayu, N., & Rahmawati, Y. (2023). Pengaruh Kualitas Produk dan Biaya Administrasi Tabungan Easy Wadiah Terhadap Kepuasan Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia. *WADIAH: Jurnal Perbankan Syariah*, Vol 7(2), 192–

214.

- Barlian, B. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah*. VI.
- Fatima, S. I. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kota Semarang. *Diponegoro Journal of Islamic Economics and Business*, 3(1), 57–67. <https://doi.org/10.14710/djieeb.19158>
- Mutia Khairunisa, Ida Suriana, D. R. A. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP KEUASAN NASABAH (STUDI KASUS PADA PT BANK BRI KANTOR UNIT KLANDASAN BALIKPAPAN). *Concept and Communication*, null(23), 301–316. <https://doi.org/10.15797/concom.2019..23.009>
- Nuralam, I. P. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 48(1). <https://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/1885>
- Pranata, D., Soleh, A., & Yustanti, N. V. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Untuk Menabung Pada Bank Bengkulu KCP Pasar Kepahiang. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Bisnis Digital*, 2(2), 177–188. <https://doi.org/10.37676/jambd.v2i2.4366>
- Prayoga, F. P., Soebroto, N. W., & Wahyuni, M. (2023). Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bri Mobile (Brimo) Kota Semarang. *SIMPATIK (Simposium Nasional Perbankan, Akuntansi Dan Keuangan)*, 116–127.
- Rachmayani, A. N. (2015). *Angket*. 6.
- Radiko Arvyanda, Enrico Fernandito, P. L. (2023). *Analisis Pengaruh Perbedaan Bahasa dalam Komunikasi Antarmahasiswa*. 1(1). <http://stipram.co.id>
- Saleh, N. N. (2019). Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia. *Jurnal Ekonomi Dan Industri*, 20(1), 1.
- Sanistasya, P. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan Britama Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Samarinda. *Jurnal Administrasi Bisnis Fisipol Unmul*, 8(3), 199. <https://doi.org/10.54144/jadbis.v8i3.3800>
- Sudiarta, I. G. M. (2018). TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT . BANK PEMBANGUNAN DAERAH BALI Cokorda Istri Agung Krisna Dewi 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali , Indonesia PENDAHULUAN PT . Bank Pembangunan Daerah (BPD) Bali sebagai satu-satunya bank pembedan. 7(8), 4539–4569.
- 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>
- Arifudin. (2021). *Metodologi Penelitian: Teori dan Praktik*. Widina Bhakti Persada Bandung.
- Ayu, N., & Rahmawati, Y. (2023). Pengaruh Kualitas Produk dan Biaya Administrasi Tabungan Easy Wadiah Terhadap Kepuasan Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia. *WADIAH: Jurnal Perbankan Syariah*, Vol 7(2), 192–

214.

- Basalamah, M. R. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah. *Wiga : Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 7(2), 70–71. <https://doi.org/10.30741/wiga.v7i2.339>
- Fauziah, J. D. (2019). *Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah: Studi pada PT. BRI Cabang Marthadinata Malang Jawa Timur*.
- Hardani, Helios, S., Fardani, R. ., Ustiwaty, J., Utami, E. ., Sukmana, D. ., & Istiqomah, R. . (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Pustaka Ilmu. https://www.researchgate.net/publication/340021548_Buku_Metode_Penelitian_Kualitatif_Kuantitatif
- Hungu. (2016). *Demografi Kesehatan Indonesia*. Grasindo.
- Prayoga, F. P., Soebroto, N. W., & Wahyuni, M. (2023). Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bri Mobile (Brimo) Kota Semarang. *SIMPATIK (Simposium Nasional Perbankan, Akuntansi Dan Keuangan)*, 116–127.
- Rachmayani, A. N. (2015). *Angket*. 6.
- Radiko Arvyanda, Enrico Fernandito, P. L. (2023). *Analisis Pengaruh Perbedaan Bahasa dalam Komunikasi Antarmahasiswa*. 1(1). <http://stipram.co.id>
- Razak, I. (2019). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(2), 7–8.
- Windarti, T., & Ibrahim, M. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Ahmad Yani Bandung). *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 3(2). <https://jurnal.polban.ac.id/ojs-3.1.2/jrbi/article/view/484>

Sumber Buku:

- Hardani, Helios, S., Fardani, R. ., Ustiwaty, J., Utami, E. ., Sukmana, D. ., & Istiqomah, R. . (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Pustaka Ilmu. https://www.researchgate.net/publication/340021548_Buku_Metode_Penelitian_Kualitatif_Kuantitatif
- Arifudin. (2021). *Metodologi Penelitian: Teori dan Praktik*. Widina Bhakti Persada Bandung.
- Yuswatiningsih, E., & Hariyono. (2025). *Buku Ajar Metode Penelitian: Untuk Mahasiswa*. Penerbit Samudra Biru (Anggota IKAPI). https://www.google.co.id/books/edition/BUKU_AJAR_METODE_PENELITIAN_UNTUK_MAHASI/p7ZzEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=penelitian+deskriptif+adalah&pg=PA109&printsec=frontcover
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 24* (Edisi ke 8). Badan Penerbit Universitas Diponegoro. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1134257>
- Hardani, Helios, S., Fardani, R. ., Ustiwaty, J., Utami, E. ., Sukmana, D. ., & Istiqomah, R. . (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Pustaka Ilmu. https://www.researchgate.net/publication/340021548_Buku_Metode_Penelitian_Kualitatif_Kuantitatif

an_Kualitatif_Kuantitatif

- Nugraha, K., Arief, M., Abdinugroho, S. B., & Heriyanti, P. (2023). *Disruptive Diverting Effect: Terori dan Implikasi pada Bank Syariah Indonesia*. Indonesia Emas Group.
https://www.google.co.id/books/edition/Disruptive_Diverting_Effects_Teori_dan_I/PJPgEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pengertian+kepuasan+nasabah&pg=PA2&printsec=frontcover
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 24* (Edisi ke 8). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
<https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1134257>
- Kamil, M., & Bastian, A. F. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Teknik Pengolahan Data Program SPSS* (Edisi Revi). PT. Jamus Baladewa Nusantara.
https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Penelitian_Kuantitatif_Dilengkapi/spQDEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=uji+validitas&pg=PA93&printsec=frontcover
- Kasmir. (2018). *Pemasaran Bank* (Edisi Revisi). KENCANA.
https://www.google.co.id/books/edition/Pemasaran_Bang/l9jMDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=tujuan+pemasaran+bank+secara+umum&pg=PA57&printsec=frontcover
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta.
<https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1135406>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi Kedua). Alfabeta. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1134257>
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi Ketiga). Alfabeta. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1327157>
- Suminar, R. (2016). *Pengaruh Atribut Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Steak Moen Moen Solo Grand Mall*. 1–23.
- Supriadi, Y. N. (2023). *Manajemen Perbankan*. Yayasan Cendikia Mulia Mandiri.
https://www.google.co.id/books/edition/MANAJEMEN_PERBANKAN/4BPJEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pengertian+pemasaran+bank+secara+umum&pg=PA75&printsec=frontcover
- Sutopo, & Slamet, A. (2017). *Pemasaran Strategik*. UNNES Press.
<https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1134257>
- Tauha, L. O. M. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Deepublish.
<https://books.google.co.id/books?id=j0EBEAAAQBAJ>
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (Edisi 4). Andi Offset.
https://books.google.co.id/books?id=f_AnDAAAQBAJ
- Mufarikoh, Z. (2020). *Statistika Pendidikan: Konsep Sampling dan Uji Hipotesis*. CV. Jakad Media Publishing.
https://www.google.co.id/books/edition/Statistika_Pendidikan_Konsep_Sampling_da/hknWDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=hipotesis&pg=PA71&printsec=frontcover
- Nugraha, K., Arief, M., Abdinugroho, S. B., & Heriyanti, P. (2023). *Disruptive Diverting Effect: Terori dan Implikasi pada Bank Syariah Indonesia*. Indonesia Emas Group.

- https://www.google.co.id/books/edition/Disruptive_Diverting_Effects_Teori_dan_I/PJPgEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pengertian+kepuasan+nasabah&pg=PA2&printsec=frontcover
- Kasmir. (2018). *Pemasaran Bank* (Edisi Revisi). KENCANA. https://www.google.co.id/books/edition/Pemasaran_Bank/19jMDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=tujuan+pemasaran+bank+secara+umum&pg=PA57&printsec=frontcover
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th Editi). Pearson Education. <https://books.google.co.id/books?id=0XnEDwAAQBAJ>
- Kotler, Philip, Amstrong, & Gary. (2024). *Principles of Marketing* (19th editi). Pearson Education. https://www.google.co.id/books/edition/Principles_of_Marketing/SGFREAAQBAJ
- Manap, A. (2025). *Buku Ajar Seminar Manajemen Pemasaran*. Alungcipta. https://www.google.co.id/books/edition/Buku_Ajar_Seminar_Manajemen_Pemasaran/exNHEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pengertian+produk&pg=PA93&printsec=frontcover
- Nugraha, K., Arief, M., Abdinugroho, S. B., & Heriyanti, P. (2023). *Disruptive Diverting Effect: Terori dan Implikasi pada Bank Syariah Indonesia*. Emas Group. https://www.google.co.id/books/edition/Disruptive_Diverting_Effects_Teori_dan_I/PJPgEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pengertian+kepuasan+nasabah&pg=PA2&printsec=frontcover
- Manap, A. (2025). *Buku Ajar Seminar Manajemen Pemasaran*. Alungcipta. https://www.google.co.id/books/edition/Buku_Ajar_Seminar_Manajemen_Pemasaran/exNHEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pengertian+produk&pg=PA93&printsec=frontcover
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 24* (Edisi ke 8). Badan Penerbit Universitas Diponegoro. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1134257>
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Nasabah*. CV BUDI UTAMA. https://www.google.co.id/books/edition/Pemasaran_Jasa_Strategi_Mengukur_Kepuasa/Y8BVEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=atribut+produk+menurut+tjiptono+terbaru&pg=PA45&printsec=frontcover
- Bahri, S. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis: Lengkap dengan Teknik Pengolahan Data Variabel dengan SPSS*. Andi Offset. https://books.google.co.id/books?id=f_AnDAAAQBAJ
- Supriadi, Y. N. (2023). *Manajemen Perbankan*. Yayasan Cendikia Mulia Mandiri. https://www.google.co.id/books/edition/MANAJEMEN_PERBANKAN/4BPJEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pengertian+pemasaran+bank+secara+umum&pg=PA75&printsec=frontcover
- Mufarrikoh, Z. (2020). *Statistika Pendidikan: Konsep Sampling dan Uji Hipotesis*. CV. Jakad Media Publishing. https://www.google.co.id/books/edition/Statistika_Pendidikan_Konsep_Sampling_da/hknWDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=hipotesis&pg=PA71&printsec=frontcover

- tsec=frontcover
 Harinie, L. T. (2023). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Intelektual Manifes Media dan Penulis. https://www.google.co.id/books/edition/PERILAKU_KONSUMEN_DAN_STRATEGI_PEMASARAN/3tOEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pengertian+kualitas+produk&pg=PA103&printsec=frontcover
- Nugraha, K., Arief, M., Abdinugroho, S. B., & Heriyanti, P. (2023). *Disruptive Diverting Effect: Terori dan Implikasi pada Bank Syariah Indonesia*. Indonesia Emas Group. https://www.google.co.id/books/edition/Disruptive_Diverting_Effects_Teori_dan_I/PJPgEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pengertian+kepuasan+nasabah&pg=PA2&printsec=frontcover
- Kamil, M., & Bastian, A. F. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Teknik Pengolahan Data Program SPSS* (Edisi Revi). PT. Jamus Baladewa Nusantara. https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Penelitian_Kuantitatif_Dilengkapi/spQDEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=uji+validitas&pg=PA93&printsec=frontcover
- Hungu. (2016). *Demografi Kesehatan Indonesia*. Grasindo. [A93&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Demografi_Kesehatan_Indonesia/A93&printsec=frontcover)

Sumber Website:

- Pengertian Populasi: Karakteristik Dan Faktor Yang Mempengaruhinya*. (n.d.). Toko Buku Online Terbesar | Gramedia.com. <https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-populasi/> (Diakses pada 19 Februari 2026).
- Pengertian Populasi Dan Sampel dalam Penelitian Kuantitatif*. (n.d.). Toko Buku Online Terbesar | Gramedia.com. <https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-populasi-dan-sampel/> (Diakses pada 19 Februari 2026).
- Bank Rakyat Indonesia. (n.d.). *Tabungan BritAma*. Retrieved April 12, 2026, from <https://bri.co.id/>
- Gender and health*. (2019, June 19). World Health Organization (WHO). https://www.who.int/health-topics/gender#tab=tab_1 (Diakses pada 01 Mei 2026)
- Setiawan, E. (n.d.). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. Arti kata - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. <https://kbbi.web.id/umur> (Diakses pada 01 Mei 2026)