

DAFTAR PUSTAKA

- Abdirrahman, A. W. (2021). Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Untuk Menentukan Strategi Pemasaran Menggunakan. *Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi*, 02(03), 143–154.
- Andini, S. F., & Waluyo, M. (2022). *Dalam Menentukan Strategi Pemasaran Pada Pt . Osh*. 03(01), 73–84.
- Arikunto, S. (2018). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (6th ed.). Rineka Cipta.
- Arya, B. S. (2024). *Analisis pengukuran tingkat kepuasan pelanggan toko bangunan menggunakan metode service quality (servqual) dan customer satisfaction index (csi) (studi kasus pada tb tiara jaya) tugas*. 58.
- Dwi Ceysa, S., Demar Putri, J., Putri, D. A., & Siswajanthi, F. (2024). *Peranan Perbankan dalam Perekonomian Indonesia*. 8, 25959–25964.
- Handi Irawan. (2007). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT Elex Media Komputindo.
- Kotler, P.; Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kurniawan, A., Ihsan, Y. N., & Iriani, Y. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang KRL (Kereta Commuter) Dengan Menggunakan Metode CSI dan IPA. *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian Dan Karya Ilmiah Dalam Bidang Teknik Industri*, 9(2), 597. <https://doi.org/10.24014/jti.v9i2.22991>
- Lubis, L. S. (2021). *Analisis kepuasan nasabah tabungan muḍārabah (marhamah)*

di Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan.
[https://doi.org/Lubis, L. S. \(2021\). Analisis kepuasan nasabah tabungan mudārabah \(marhamah\) di Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan. http://etd.uinsyahada.ac.id/id/eprint/603](https://doi.org/Lubis, L. S. (2021). Analisis kepuasan nasabah tabungan mudārabah (marhamah) di Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan. http://etd.uinsyahada.ac.id/id/eprint/603)

Muhammad Cahya Hairul. (2022). Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Banking PT Bank Syariah Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pembantu Balikpapan Baru 1. *Tugas Akhir*, 1–53.

Parasuraman, a, Zeithaml, V. a, & Berry, L. L. (1988). SERQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. In *Journal of Retailing* (Vol. 64, p. 28). [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)

Priya Nur Alfatih, M., & Widyaningsih, T. W. (2024). Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal SISKOM-KB (Sistem Komputer Dan Kecerdasan Buatan)*, 8(1), 52–58. <https://doi.org/10.47970/siskom-kb.v8i1.722>

Rosalina, R., & Izzuddin, A. (2025). Analisis Kualitas Layanan Bank BRI Umbulsari Jember Berdasarkan Customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Ekonomi Akuntansi Dan Organisasi*, 03(1), 1–6. <https://ejurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/EKTASI/article/view/2288>

Sanusi Mulyo Widodo, & Joko Sutopo. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1), 38–45.

Sartika, P. D. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah pada Penggunaan Layanan Mobile Banking Bank BSI Menggunakan Metode CUSTEMER SATISFACTION INDEX (CSI). In *Skripsi*.

Siahaan, S. D. N., & Fauzia Agustini. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan

- Metode Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus Pada BNI UNIMED). *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 2(1), 13–19.
- Sugiyono, D. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.
- Sulistyo Budi Utomo; Mailina Harahap; Hendro Sukoco; Dewi Anggraini; Neffi Sulkaisi; Andi Patimang; Aditya Pandowo; Tosi Rahmaddian; Fioletta Papilaya; Riri Oktari Ulma. (2024). Manajemen pemasaran. In ririn novita sari (ed.), *manajemen pemasaran*. Cv hei publishing indonesia.
- Taherdoost, H. (2018). Validity and Reliability of the Research Instrument; How to Test the Validation of a Questionnaire/Survey in a Research. *SSRN Electronic Journal*, 5(3), 28–36. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3205040>
- Tias, A., Sukmono, Y., & Gunawan, S. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Ritel Modern Dengan Pendekatan Retail Service Quality Scale (Rsqs) Dikombinasikan Dengan Customer Satisfaction Index (Csi)”. *Tekmapro*, 17(2), 61–72. <http://tekmapro.upnjatim.ac.id/index.php/tekmapro>
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi.
- Umar, H. (2002). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. PT RajaGrafindo Persada.
- Undang-Undang Republik Indonesia. (1998). *Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan*.
- Wardhana Aditya. (2024). *Consumer Satisfaction in the Digital Edge - BAB 1 Konsep Kepuasan Konsumen* (Issue October).
- Yudi, S. (2017). Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode IPA Dan

CSI Terhadap Kepuasan Nasabah kualitas pelayanan bank dengan menggunakan metode importance performance analysis (ipa) dan customer satisfaction index (csi) terhadap kepuasan nasabah Yudi Siyamto ST. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 3(1), 63–76.

Zeithaml, V. A.; Parasuraman, A.; Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Free Press.