

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Imam Ghozali, M. P. (2021). *APLIKASI ANALISIS MULTIVARIATE*. Diponegoro: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kotler, P., Keller, K. L., Chernev, A., Sheth, J. N., & Shainesh, G. (2022). *Marketing management* (16th ed.). Pearson.
- Kasmir. (2022). *Etika Customer service* Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Lupiyoadi, Rambat. (2023). *Manajemen Pemasaran Jasa* Jakarta: Salemba Empat.
- Noneng & Tine. (2025). *Mengubah Keluhan Menjadi Loyalitas*. Banyumas: Ganesha Kreasi Semesta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Priansa, Donni Juni. 2021. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer* Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. (2022). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran* Yogyakarta: CAPS.
- Tjiptono, Fandy. (2022). *Strategi Pemasaran* Yogyakarta: Andi Offset.

UNDANG-UNDANG

- Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1946 tentang Bank Negara Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 1968 tentang Bank Negara Indonesia 1946.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 1992 tentang Penyesuaian Bentuk Hukum Bank Negara Indonesia menjadi Perseroan Terbatas.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas.

JURNAL

- Adimah, N., Nasution, M. I., & Oktriawan, W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Muttaqien; Indonesian Journal of Multidisciplinary Islamic Studies*, 3(2), 177–194. <https://doi.org/10.52593/mtq.03.2.01>
- Arslan, R. (2022). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA. *JURNAL MANEKSI*, 11(2), 465–470.
- Awaludin, M., Gani, A. G., & Gardenia, Y. (2024). Penerapan Metode Servqual Dalam Analisis Pola Kepuasan Pelanggan Pada Kualitas Pelayanan Bank X. *Jurnal Sistem Informasi Universitas Suryadarma*, 11(2), 1–13. <https://doi.org/10.35968/jsi.v11i2.1235>

- Ayunani, N. A., Varadina, Y., & Octavia, A. N. (2023). PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. *Majalah Bisnis & IPTEK*, 21(3), 290–299. <https://doi.org/10.55208/t5xr9t04>
- Dewi, R. A., Arimbi, F. Y., & Cahyani, N. (2023). SERVICE QUALITY DESIGN: ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERBANKAN SYARIAH MELALUI ANALISIS GAP. *Islamic Economics and Business Review*, 2(2), 151–167.
- Fitriyah & Susana, 2023. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah Bank Jatim Cabang Malang. *Economics, Management and Banking Studies*, 1(1), 1–9. <https://doi.org/10.30872/jfor.v24i2.10857>
- Ilahi, A. A. A., & A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. In *Amsir Bunga Rampai Journal* (Vol. 1).
- Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). Analisis kualitas layanan dan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 2501-2510.
- Nawrah, H., & Indra, A. P. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan *Frontliner* terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi di Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelana Raya. *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 2(1), 99–110.
- Ningtyas, A. S. L., & Yogatama, A. N. (2023). Analisis Peran Profesionalitas *Frontliner* Perbankan Menciptakan Kepuasan Nasabah. *MDP Student Conference*, 2(2), 542–551. <https://doi.org/10.35957/mdp-sc.v2i2.4343>
- Permana, D. A., & A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jayapura Abepura Provinsi Papua. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10(01), 106–114. <https://doi.org/10.29313/jrieb.vi.825>
- Pratama, M. D., Ariani, Z., & Hidayanti, N. F. (2026). Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Al-Washliyah Sibolga 385. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 9(1), 385–399.
- Ramdhani, D. S., Widowati. I., & S. (2025). Jurnal Teknologika. *Jurnal Teknologika*, 15(2), 836–846.
- Sitompul, I., & Soemitra, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah. *Cakrawala Repositori IMWI*, 5(2), 282–289. <https://doi.org/10.52851/cakrawala.v5i2.107>
- Wati, E. S., Fasa, M. I., & S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis Dan Teknologi (AMBITEK)*, 3(1), 53–62. <https://doi.org/10.56870/ambitek.v3i1.65>

- Zaini, A. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Journal of Economics and Islamic Business*, 2(2), 47–50.
- Zalelawati, S., Marlita, T., & S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah. *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 2(6), 1020–1026.