

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (Edisi 9). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Januardin, Hutagaol, J., & Bangun, N. B. (2021). *Kepuasan Pelanggan*. Unpri Press.
- Munandar, A., Amrudin, & Muskananfolo, I. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Ed. 2). Alfabeta.
- Suhartini, Haeril, Afiati, L., Awaluddin, Iradat, I., Mustafa, Latief, F., Mubyl, M., Kurnia, F., & Lazuardi, B. (2023). *Manajemen Pemasaran Perusahaan*. 30–31.

Sumber Jurnal

- Amaliah, N., Fianto, A. Y. A., & Yosep, S. P. (2015). Perancangan Media Promosi Pt Petronika Sebagai Upaya Pembentukan Citra Perusahaan. *Jurnal Art Nouveau*, 4(1), 133–143. <https://jurnal.dinamika.ac.id/index.php/ArtNouveau/article/view/768/0>
- Anna Rahmadia, & Afriyeni. (2023). Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Nagari Cabang Ujung Gading. *Jurnal Riset Manajemen*, 2(1), 01–18. <https://doi.org/10.54066/jurma.v2i1.1217>
- Hartawan, D. (2017). PENGARUH INTERNET BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS PADA NASABAH BANK RAKYAT INDONESIA SYARIAH CABANG PALEMBANG). *Journal Antropologo*, 3(2), 149.
- Hayati, I. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Padang Bulan Medan). *Aghniya Jurnal Ekonomi Islam*, 1, 234–250.
- Indra Aditia. (2012). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada UD Pandan Wangi Semarang The Factors which Influence Customer 's Satisfaction at UD . Pandan Wangi Semarang*. 1–19.
- Laura Tjokrowibowo. (2019). *ANALISIS PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM RANGKA MEMBANGUN MINAT TRANSAKSI ULANG (Studi PT. Phillip Securities Indonesia Cabang Semarang)*.
- Maulana, I. (2021). *Jurnal Manajemen Jurnal Manajemen. Pengaruh Celebrity Endorsement, Brand Image, Dan Testimoni Terhadap Minat Beli Konsumen*

Produk Mie Instan Lemonilo Pada Media Sosial Instagram, 6(1), 131–143.

- Nurrohman, R., Astuti, E. S., & Yulianto, E. (2023). *The Effect of E-CRM Implementation and E-Service quality on Corporate Image and Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty*. 17(2), 4693–4698. <https://doi.org/10.46254/ap03.20220796>
- Partha, I. P. A. S. T. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan dan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah Lembaga Perkreditan Desa. *Forum Ekonomi*, 24(2), 414–421.
- Pramono, Y. T., Suddin, A., & Sriwidodo, U. (2019). “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi pada Nasabah Bank Jateng Cabang Pembantu Kerjo).” *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 13(2), 143–152.
- Prasetyo, F. A. (2021). Pengaruh Citra Merek, Persepsi Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Wyndham Casablanca Jakarta. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 16(1), 5–24.
- Pratiwi, L. H., & Ellyawati, J. (2023). Layanan M-Banking Dan Pengaruhnya Pada Kepuasan Dan Loyalitas: Studi Empiris Bank Bni. *Modus*, 35(2), 212–226. <https://doi.org/10.24002/modus.v35i2.7567>
- Rahayu, B. S., & Saryanti, E. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Hubungan Pelanggan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah. *Jurnal ADVANCE*, 1(2), 14.
- Saffanah, I. E. (2023). *International Journal Administration , Business & Organization*. 4(1), 34–42.
- Tika Aswati, Anton Tirta Komara, Rd. Okky Satria, N. Y. R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada perusahaan jasa pengiriman di Kota Bandung). *Jurnal Administrasi Sosial Dan Humaniora*, 8(2), 150. <https://doi.org/10.56957/jsr.v8i2.304>
- Yunita, S. R. (2021). Pengaruh citra perusahaan, kualitas produk dan cita rasa terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis (JMMIB)*, 2(2), 165.

Sumber Website

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. (2026). Laporan Keberlanjutan 2025: Empowering the Nation, Serving the World. <https://www.bni.co.id/Portals/1/BNI/Perusahaan/HubunganInvestor/Docs/SR-BNI-2025-ID.pdf>

CNBC Indonesia. (2024, 25 November). *Netizen Heboh M-Banking Wondr by BNI Error, Manajemen Buka Suara*. Diambil dari <https://www.cnbcindonesia.com/market/20241125151939-17-590941/netizen-heboh-m-banking-wondr-by-bni-error-manajemen-buka-suara>