

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Ghozali, I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26. In *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Marbawi. (2017). Bank & Lembaga Keuangan Lainnya, Teori Dan Kebijakan penerbit UNIMAL PRESS. *Unimal Press*, x + 320 hal.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Itopo (ed.)). Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa* (3rd ed.). Andi. <https://gitalentera.com>

Jurnal:

- Apriasty, I., & Simbolon, M. E. (2022). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan : kualitas produk , kualitas pelayanan dan harga (literature strategic marketing management). 1(1), 135–145.*
- Arifin. (2015). *Pengaruh Penilaian Pemberian Kredit Terhadap Kualitas Kredit (Studi Empiris Pada Kpri Satria Di Isimu Kabupaten Gorontalo).* 197–210.
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Efendhi, H. R., Laporan, A., Perusahaan, K., & Efendhi, H. R. (2019). *Dalam Kaitan Pemberian Kredit Kepada Calon Nasabah (Studi Kasus Pada Pt . Bank Rakyat Indonesia Cabang Nabire Provinsi Papua) Analysis Of The Company's Financial Statements In Terms Of Providing Credit To Prospective Customers (Case Study at PT . Ban. 7(3), 4144–4153.*
- Firdaus, A. A., Karlina, & Lela, N. A. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Paser Tanah Grogot. 1(4).*
- Mubarok, N. (2016). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Debitur Usaha Mikro dan Kecil (UMK) Pada Bank Tabungan Pensiunan*

- Nasional*. 2(1), 86–98.
- Ngurawan, Y., Morasa, J., & Kapojos, P. (2021). Evaluation of Internal Control System of Credit Administration At Pt. Bank Sulutgo (Under the Guidance of, Jenny Morasa and Peter M. Kapojos). *Jurnal EMBA*, 9(3), 1579–1590.
- Nunung, A., Fatihah, D. C., Euis, H., & Azka, S. F. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pada Bank BJB KCP Gedebage*. 12(2), 62–85.
- Parasuraman, a, Zeithaml, V. a, & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: Skala Multi-Item untuk Mengukur Persepsi Konsumen tentang Kualitas Layanany. 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)
- Regar, R., Areros, W. A., & Rogahang, J. J. R (2016). Analisis Pemberian Kredit Mikro Terhadap Peningkatan Nasabah Studi Pada PT. Bank Sulutgo Cabang Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1–12.
- Septiana, L., & Ratnasih, C. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah , Berdampak Pada Loyalitas Nasabah Tabungan Tanda 360 Bank OCBC NISP*. 9(2), 1–18.
- Sinollah, & Masruro. (2019). *Pengukuran Kualitas Pelayanan Servqual-Parasuraman Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen)*. 4(1), 45–64.
- Vatonah, L., Ramli, & Arazy, D. R. (2024). *Kualita Pelayanan Dan Kepuaan Debitur Terhadap Loyalitas Debitur Pt Bpd Kaltim Kaltara Kantor Cabang Pembantu Samboja*. 2–8.
- Wairooy, M. A., Lembaga, P., Pendidikan, P., & Kredit, P. (2021). *Economy Deposit Journal (E-DJ)*. 3, 141–152.
- Zaki, A., Basalamah, M. R., & Wahono, B. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Cafe Ruang Singgah Malang)*. 12(01), 612–622.

Sumber lain:

Profile, B. B. (2021). *Porfile BJB Company 2021*.

Tjiptono, F. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa (3rd ed.)*. Andi.
<https://gitalentera.com>