

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). Manajemen Pemasaran edisi 13 jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono. (2019). Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan, Edisi 1. Yogyakarta: Andy.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). Pemasaran. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono., (2022). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta Bandung. Bandung.

Jurnal

- Alfianto Anugrah Ilahi, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. Jurnal Ilmiah Multidisiplin Amsir, 1(1), 25-37.
- Anisa, D., Dipayanti, K., Kunci, K., Pelayanan, K., & Konsumen, K. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada Indomaret Leuwidamar Kilometer 20 Lebak Banten. Cakrawala: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis, 1(4), 1064–1073. <https://jurnalamanah.com/index.php/cakrawala/index>
- Arafah, T. L. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Solo Safari (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta).
- Ardiansyah, D., & Widjayanti, A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Kelapa Gading Square. Journal of Business Administration Economics & Entrepreneurship, 1-16.
- Arianto, N., Aroha, S., Kunci, K., Produk, K., Pelayanan, K., & Pembelian, K. (2023). Jurnal Ilmiah Swara Manajemen (Swara Mahasiswa Manajemen) Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Restoran Daphubu Kampung Aceh di Pamulang Kota Tangerang. JISM Jurnal Ilmiah Swara Manajemen Jurnal Ilmiah Swara Manajemen, 3(2), 270–284. <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JISM>
- Harlim, N. S., & Rakhman, A. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri di Jakarta Kota. Jurnal Manajemen, 14(1), 75-81.

- Komang, O., & Setiawan, A. T. (2024). Peranan *Customer Service* Dalam Handling Complain Dan Special Needs Di Terminal Internasional Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.
- Komariah, S., Ceilandra Saksana, J., Ramli Zakaria, T., Ganesha Jakarta, S., & Author, C. (2024). Hubungan Supervisi Instruksional Kepala Sekolah Dan Motivasi Kerja Guru Terhadap Produktivitas Mengajar Di Sekolah Menengah Kejuruan Al-Hidayah Lestari Jakarta. 2(2), 112–121. <https://jurnal.stieganeshasha.ac.id/index.php/ekmabis>
- Mananeke, L., & Loindong, S. J. (2020). Pengaruh Service Performance, Kepercayaan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sulutgo Cabang Beo Effect Of Service Influence, Trust, And Location Of Customer Satisfaction Of Bank Sulutgo Branch Of Beo. 332 Jurnal EMBA, 8(3), 332–343.
- Nurdiansyah, A. F., & Saputro, E. P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI Unit Kartasura. Jurnal Manajemen Dirgantara, 16(1), 22-31.
- Pratama, Y. W., & Budiarti, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Pt. Pos Indonesia Cabang Surabaya Selatan (Persero).
- Purbasari, D. M., & Purnamasari, D. L. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap pembelian ulang. Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen, 2(1), 43.
- Putra, A. Y., & Latifah, F. N. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BSI KCP Ahmad Yani. Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance, 8(1), 193-205.
- Putri, A. A., & Wardhani, N. I. K. (2026). Kualitas Pelayanan *Customer Service* dan Kepuasan Nasabah Bank BJB Cabang Surabaya. EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, 5(3), 2776-2785.
- Putri Maulidiah, E., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. 2(3).
- Rachmadyaningrum, R., Hariani, D., & Herawati, A. R. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Transjakarta Pada Masa Pandemi.
- Sahdina, T., & Afif, Y. K. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Stabat. Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah, 2(3), 615-629.

- Sujadi, D., Kunci, K., Pelayanan, K., Harga, P., & Konsumen, K. (2019). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Dengan Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Di Ruang Kenanga Rawat Inap Rsud Kabupaten Tangerang). *J. Madani*, 2(1), 115–128.
- Sumarno, S., Dapijah, D., Edirianto, S., Tarjono, T., & Maulana, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah (Studi Kasus Bank Bjb Syariah KCP Pabuaran). *Ecobankers: Journal of Economy and Banking*, 3(1), 68-73.
- Widarni Ndruru, M., Karim, A., & Tampubolon, H. (2025). YUME : Journal of Management Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Perilaku Konsumen Sebagai Variabel Intervening. In *YUME : Journal of Management* (Vol. 8, Number 1).