

DAFTAR PUSTAKA

- Asti Marlina, Widhi Ariyo Bimo. 2018. “*Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank.*” Ilmiah Inovator.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisa Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisa Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: BPFE Universitas Diponegoro.
- Irawan, Hamdi. 2008. *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan*. Cetakan pertama: PT. Gramedia: Jakarta
- Kasmir. 2012. *Dasar-dasar Perbankan Edisi Revisi 2014*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mochamad Syafil, Lailatus Shobiha. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Koperasi Bina Syariah Ummah Wadeng sidayu Gresik. *Jurnal Ekonomi Kewirausahaan Kreatif*. Vol.3 No.2.
- Nasfi, dkk. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Journal of Economic Studies*. Vol. 4 No.1.
- Octavia, Ria. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol.3 No.1.
- Rizal, Samsul. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.Unit Bengo Cabang Watampone. *Vol. 4 No. 1*.
- Sa’diyah, Halimatus. 2018. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi “Sumber Makmur” Berbasis Syariah di desa Sumber Bening Kecamatan Bringin Kabupaten Ngawi. *Skripsi*. Ponorogo: Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori & Implementasi*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius chandra. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan. Jakarta: Sekretariat Negara.
- V. Wiratna Sujarweni. 2014. *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Yusi, Syahirman dan Umiyati Idris. 2020. *Statistika*. Yogyakarta: Penerbit Andi.