

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrachman, A. 2014. **Ensiklopedia Ekonomi Keuangan Perdagangan**. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.
- Andalusi, Ratih. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium (Studi Kasus pada PT. Laborindo Sarana Jakarta). **JURNAL MADANI: Ilmu Pengetahuan, Teknologi, dan Humaniora**. Vol. 1, No. 2 hal 305-322.
- Ardinada, I Putu, dkk. 2021. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan pada Kantor Bank BRI Cabang Denpasar Renon. **Jurnal Satyagraha**. Vol. 3, No. 2 hal 64-72.
- Arifin, Ihwan. 2018. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Wadiah Pasar pada PT. BPRS Safir Kota Bengkulu (Skripsi). Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Program Studi Perbankan Syari'ah Islam. Institut Agama Islam Negeri (Iain) Bengkulu.
- Deny, Irawan dan Edwin Japarianto. (2013). **Jurnal Manajemen Pemasaran Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Restoran POR KEE Surabaya**. Vol.1, No. 2 hal 1-8.
- Ghozali, Imam. 2016. **Aplikasi analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS**. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler dalam Tjiptono. 2016. **Kualitas Pelayanan**. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. 2014. **Buku Prinsip Prinsip Pemasaran By Philip Kotler Gary Armstrong** (Edisi 12 Jilid I&2. Edisi Ke 13). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. 2016. **Manajemen Pemasaran**. Jakarta: PT. Indeks.
- Priyatno, Duwi. 2010. **Paham Analisa Statistik Data Dengan SPSS**. Yogyakarta: MediaKom.
- PT Bank Tabungan Negara. 20019. Tabungan Batara. <https://www.btn.co.id/>. diakses 7 April 2022.

- Sari, Rora Rosmaya, dkk. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Citra Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Era Covid 19 (Studi Kasus di PT Bank Mandiri Kantor Cabang Palembang). **Integritas Jurnal Manajemen Profesional (IJMPro)**. Vol. 2, NO. 2 Juli 2021 hal 201-210.
- Setianingsih, Frida Ayu. dkk. 2019. Pengaruh Kualitas Produk Tabungan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah yang Berdampak pada Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk di Wilayah Depok). **JIMEA-Jurnal Inovasi Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi**. Vol. 1, No. 1 hal 198-214.
- Sugiyono. 2014. **Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D**. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2019. **Analisis Laporan Keuangan Teori, Aplikasi, Dan Hasil Penelitian**. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Tersiana, Andra. 2018. **Metode Penelitian**. Yogyakarta: Gramedia Pustaka.
- Tjiptono, F. 2015. **Strategi Pemasaran**. Yogyakarta: ANDI.
- Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang **Perbankan**. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Yusi, Syahirman. 2022. **Statistika Untuk Ekonomi, Bisnis dan Sosial**. Yogyakarta: Andi.