

DAFTAR PUSTAKA

- Afriani Lita Ningrum, 2017. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah. *JURNAL FOKUS, Vol. 7, No. 2*
- Arikunto. 2019. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Febrianta Andika, Indrawati. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bca di Kota Bandung. *e-Proceeding of Management, Vol.3, No.3*
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Ismail. 2015. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Penerbit Prenadamedia Group.
- Kasmir. 2016. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Penerbit Kencana.
- Kotler, Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Munzir, dkk. 2021. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah. *DIMENSI, Vol. 10 No, 1*
- Nursiana, Adinoto. 2015. Pengaruh Internet Banking, Kualitas Layanan, Reputasi Produk, Lokasi, Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Intermediasi Kepuasan Nasabah. *Jurnal Keuangan dan Perbankan, Vol.19, No.3*.
- Rangkuti, Freddy. 2017 *Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Simbolon, Sahat. 2018. *Manajeme Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*. CV. Bintang Semesta Media
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjipto, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan. Jakarta: Sekretariat Negara
- Wijayanto, Kusuma. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan

Loyalitas Nasabah Bank. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*
Vol. 17, No. 1.

Yusi, Syahirman dan Umiyati Idris. 2020. *Statistika*. Yogyakarta: Penerbit Andi.