

## DAFTAR PUSTAKA

- A.Abdurrachman. 2014. *Ensiklopedia Ekonomi Keuangan Perdagangan*. Jakarta: PT. Pradnyaparamitha
- Arianto, N. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*, Jurnal Pemasaran Kompetitif, 1(2), 83-101. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.vli2.856>
- Budisantoso, Totok dan Nuritomo. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: SalembaEmpat
- Daradjat, Zakiah. 2012. *Fasilitas Transportasi Konsumen*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tahir, Muh. 2011. *Pengantar Metodologi Penelitian Pendidikan*. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar
- Fandi, Tjiptono. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Fandi, Tjiptono. 2019. *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Yogyakarta: Andy.
- Fandy Tjiptono. 2017. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, I. 2017. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Halomoan, A. et al. 2020 *Kualitas Layanan, Promosi, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank BTPN Tbk Cabang Medan*.
- Hocky, A., Sagita, N. dan Chandra, T. 2020. 'Pengaruh Citra Bank, kinerja karyawan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pt. Bank Central Asia (Kcp Harapan Raya Pekanbaru)'

- Ikatan Bankir Indonesia, 2014, *Memahami Bisnis Bank*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Januarti, O. dan Suyatno. 2022. “*Pengaruh Kualitas Layanan Livin By Mandiri Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT Bank Mandiri Di Banjarmasin Pada Masa Pandemi Covid-19*”. Edisi Juli-Desember.
- Juniantara, I.M. dan Sukawati, T. 2018. ‘*Pengaruh Persepsi Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen*’, Vol 7 No. 11.
- Kotler dan Keller. 2014. *Buku Prinsip-Prinsip Pemasaran By Philip Kotler Gary Armstrong* Edisi 12 Jilid 1&2. Edisi ke 1. Jakarta: Erlangga
- Kasmir. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Grafindo Persada
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2016. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, D. A. 2011. *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Madiistriyatno, H. dan Afdal, R. 2021. ‘*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Kereliasan, dan Promosi terhadap Kepuasan Nasabah Prioritas Bank Mandiri KC Banjarmasin*’. *Jurnal Sosial Humaniora dan Pendidikan*, Vol 5 No 2. Available at: <https://doi.org/10.32487/jshp.v5i2.984>.
- Maskuri, M.A. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan kinerja karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank*. Available at: <http://ejurnal.stieipwija.ac.id/index.php/jpw>.
- Nasution, E.S. dan Rinaldi, M. 2021 ‘*Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sepeda Motor Pada PT. Alfa Scorpii Medan*’, Vol 7. No 1.
- Novita, Sari. 2015. “*Pengaruh Kualitas Layanan Bri Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang*

*Palangkaraya, Kalimantan Tengah*". Jurnal Fakultas Telkom Vol 2. No. 1. h 10

Pranoto, Oktavia & Setianegara Gunawan. 2020. "*Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran)*". Vol. 8 No. 1 h. 1-9.

Rafidah and Lasika, M.D. 2019. '*Pengaruh Kepercayaan Merek, Kualitas Pelayanan Islami dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Outlet Rabbani di Kota Jambi*'. Vol 3 No 2. Available at: <http://e-journal.lp2m.uinjambi.ac.id/ojp/index.php/iltizam>.

Rangkuti, Freddy. 2013. *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Simatupang, Batara. 2021. *Perbankan Digital :Menuju Bank 4.0*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Siregar, Sofyan 2014. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta

Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta

Sujarweni, Wiratna. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT Alfabet

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabet