

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Gofur. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44.
- Agung, D. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Pondok Pesantren Mamba'ul Mubbasyirin Shiddiqiyah Bojonegoro.
- Agung, M. &. (2016). Kualitas Layanan, Citra, dan Kepuasan dalam Upaya Peningkatan Loyalitas Nelayan. *Prosiding Seminar Nasional dan Call for Papers, Sustainable Competitive Advantage 4*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jenderal Soedirman. Purwokerto.
- Agus, Ramlawati, & Serang, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Journal of Management*, 5(3), 198–212. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.472>
- Alfian, M. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Central Asia Cabang Madiun. Madiun: Stie mahardhika surabaya. <http://repository.stiemahardhika.ac.id/1581/>
- Ansory, H. A. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Pertama)*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- Atmawati, R. d. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahari Departemen Store di Solo Grand Mall. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, vol 15, No 1, hal .54-61.
- Dwi, A. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Pondok Pesantren Mamba'ul Mubbasyirin Shiddiqiyah Bojonegoro.
- Dwinurpitasari, Y. A. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Syariah KCP Ponorogo.
- Empat, S. (2015). *Salemba Empat*. Yogyakarta: Salemba Empat.
- Fabrian, A., & Irda, D. K. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Kartu Prabayar XI Di Kota Padang Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, Volume 3 No. 08.
- Feti, S. (2017). Pengaruh Beban Kerja Dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Maybank Indonesia Tbk Cabang pusat Samarinda.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 25*.
- Hartanto, A., & Andreani, F. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Lingkungan Fisik Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Di De Mandaling Cafe

Surabaya. Agora, 7(1).

- Hindarsah, I. (2021). The influence of service quality, emotional marketing and spiritual marketing on customer satisfaction. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT)*, 12(3), 3685–3689. <https://turcomat.org/index.php/turkbilmat/article/view/1650>
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175–182. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.251>
- Irham, M. (2019). Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah: Studi Kasus di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang. *Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam, Vol 2 No 1*(P-ISSN 2620-295 E-ISSN 2747-0490).
- Ismawanto, T., Setianegara, R. G., & Rahmani, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. 16(1), 1–11. <https://dx.doi.org/10.31940/jbk.v16i1.1713>
- Karyono, O., & Parman, M. (2016). Kepuasan Nasabah Diukur Dari Kinerja Pelayanan Dan Kinerja Karyawan. *J-Ensitec*, 2(02). <https://doi.org/10.31949/j-ensitec.v2i02.305>
- Kasmir, L. R. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kinanti, M. N. (2022). Pengaruh Customer Satisfaction Dan Job Satisfaction Terhadap Kinerja Karyawan Studi Pada Bank BRI Persero Cabang Ternate.
- Kotler, P. d. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, P. d. (2015). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*, 9th ed. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Lupiyoadi, R. (2016). *ManajemenPemasaranJasa (TeoridanPraktek)*. Jakarta: SalembaEmpat.
- Mahaputra, M. R. (2017). Pengaruh Kepercayaan dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Cabang Soetomo Jambi. *Studi Bisnis Dan Manajemen Taudi, Vol-2*, 737–743. <https://doi.org/10.21276/sjbms>
- Mahira, P Hadi, H. N. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *Journal Of Communication Education*, 2(1), 1267–1283. <https://doi.org/10.58217/joce-ip.v15i1.226>
- Mahmud, M. (2015). *Pengantar Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Penerbit : UPP AMP YKPN.
- Manir, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Bacukuiki Kota Parepare. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan*

Bacukuiki Kota Parepare, 1–11.

- Maulana, I., Studi, P., Syariah, E., Fakultas, D., Institut, S., Islam, A., Laa, N., Bogor, R., Institut, F., & Institut, S. (2019). Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah: Studi Kasus di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang. *Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 2(1), 99–113.
- Moeheriono. (2018). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi Edisi Revisi Cetakan 2*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Nasfir, Rahmad, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah*, Vol. 4, No(2614–8110), 2614–7890.
- Nursiana, A. (2017). Pengaruh Internet Banking, Kualitas Layanan, Reputasi Produk, Lokasi terhadap Loyalitas Nasabah dengan Intermediasi Kepuasan Nasabah. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 19(3), 450-462.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. In *DeReMa Jurnal Manajemen* (Vol. 11, Issue 2). www.jne.co.id
- Parasuraman, A. Z. (2016). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, Vol. 49.
- Pratama, A. W. E. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat.
- Prentice, C. D. (2020). The impact of artificial intelligence and employee service quality on customer satisfaction and loyalty. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 29(7), 739–756. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/19368623.2020.1722304>
- Rangkuti, F. (2013). *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- Rangkuti, F. (2016). *Marketing dan Perilaku Konsumen Perilaku Konsumen*. Bandung: Mandar Maju.
- Rianti, S., Rusli, Z., & Yuliani, F. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Vol. 15, 412–419.
- Robbins, J. (2015). Pengaruh Pemberdayaan Karyawan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bali Sugara Nusantara. Bali.
- Rohmati, D. &. (2017). Implementasi Kualitas Pelayanan Pendekatan Carter Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan UJKS Koperasi Karyawan. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, 3 (3), 203.
- Sandy, M. (2015). *Human Resource Management: Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta: Salemba Empat.
- Setiawan, H., & Maria Magdalena Minarsih, A. F. (2016). Pengaruh Kualitas

Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Journal Of Management*, Volume 2 No.2.

Septian, R. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung Di Bank BRI Syariah KCP Ponorogo.

Setiawati, F. (2016). Pengaruh Beban Kerja dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Maybank Indonesia Tbk Cabang Pusat Samarinda.

Shanka, M. S. (2012). Bank service quality, customer satisfaction and loyalty in Ethiopian banking sector. *Journal of Business Administration and Management Sciences Research*, 1(1), 1-9. https://www.researchgate.net/profile/Mesay-Sata-Shanka/publication/281823265_Bank_Service_Quality_Customer_Satisfaction_and_Loyalty_in_Ethiopian_Banking_Sector/links/57fbd2e908ae329c3d497c9f/Bank-Service-Quality-Customer-Satisfaction-and-Loyalty-in-Ethiopian-Banking-Sector.pdf

Sigit, K. N., & Soliha, E. (2017). Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. 21(040), 157–168.

Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.

Sutrisno, H. (2015). Analisis Regresi. Yogyakarta: CV Andi Offset.

T. Enita Rosmika, T. N. (2017). Kompetensi dan Budaya Karyawan yang Ditetapkan untuk Kepuasan Pelanggan dengan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Medan. Pendidikan Dan Praktek, Vol. 8, No(2222–1735). www.iiste.org

Tjiptono, F. &. (2012). Pemasaran Strategik (2nd ed.). Yogyakarta: CV Andi Offset.

Tjiptono, F. &. (2018). Pelanggan puas? Tak cukup. Yogyakarta: Andi.

Uno, H. &. (2014). Teori Kinerja dan Pengukurannya. Jakarta: Bumi Aksara.

Usmara, A. (2015). Strategi Baru Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Amara Books.

Wahyono, D. d. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat (Studi Kasus Kepuasan Pelanggan Kantor Pos Cabang Bandung. *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*.

Widyawati. (2019). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sulselbar Parepare. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 1(1), 204–219. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/download/200/204%0Ahttps://www.oecd.org/dac/accountable-effective-institutions/Governance>

Notebook2.6

Smoke.pdf%0Ahttp://www.wiley.com/go/permissions%0Ahttp://journal.feb.u
nmul.ac.id

Wijayanto, K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank.

Wulandari, R. (2019). Pengaruh Literasi Keuangan Dan Inklusi Keuangan Terhadap Kinerja UMKM.SKRIPSI.

Yulianti, F. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan pada Bank Panin TBK KCP A.Yani Banjarmasin. Jurnal Spread, 2(3), 87-100.

Zulkarnain, R., Taufik, H., & Ramdansyah, A. D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Mu'amalah Cilegon). Jurnal Manajemen Dan Bisnis, 1–24.