

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, A. A. P. (2012). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: UB Pres.
- Alma, B. (2018). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Andriyani, M., & Ardianto, R. E. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (The Effect of Service Quality and Product Quality on Bank Customer Satisfaction) Pendahuluan. *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 01(02), 135.
- Anggabrata, W., & Rahanata, B. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BPR Balidana Niaga Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(5), 1196–1205.
- Ansori, & Iswati. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Assauri, S. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Astuti, M., & Matondang, N. (2020). *Manajemen Pemasaran: UMKM dan Digital Sosial Media*. Jakarta: UPN Veteran Jakarta.
- Bakry. (2016). *Pedoman Penulisan Skripsi Hubungan Internasional*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Darmanto, Wardaya, & Dwiyani. (2015). *Bauran Orientasi Strategi Dan Kinerja Organisasi Penerapan Variabel Anteseden, Moderasi Dan Mediasi Dalam Penelitian Ilmiah*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen (Edisi Keli)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamzah, Z., & Purwati, A. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *COSTING:Journal of Economic, Business and Accounting*, 3, 98–105.
- Harbani, P. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Hendrayani, & Eka. (2021). *Manajemen Pemasaran (Dasar & Konsep)*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Hery. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Iskawanto, K., & Shihab, M. S. (2015). Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Nasabah, Terhadap Loyalitas Nasabah Bank

- Syariah Mandiri. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 199–216.
- Istijanto. (2010). *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, & Keller. (2012). *Marketing Management*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P., & Keller. (2006). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran, Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, & Armstrong, G. (2017). *Principles of Marketing (Global Edition)* (Edisi tuju). New Jersey: Pearson Education Limited.
- Kurniawan, & Shihab. (2015). Pengaruh nilai nasabah, kualitas pelayanan, dan kualitas hubungan terhadap kepuasan nasabah serta implikasinya terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 13(2), 199–216.
- Latief, F., & Ayustira, N. (2020). Pengaruh Online Customer Review dan Customer Rating terhadap keputusan Pembelian Produk Kosmetik di Sociolla. *Jurnal Mirai Management*, 6(1), 139–154.
- Manap, A. (2016). *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Nawangasari, S., & Putri, N. D. (2020). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bni Mobile Banking Melalui Citra Bank Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Nasabah Pengguna BNI Mobile Banking di Kota Depok). *Jurnal Ilmiah Matrik*, 22(1), 55–63. <https://doi.org/10.33557/jurnalmatrik.v22i1.839>
- Nawangasari, & Putri. (2020). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bni Mobile Banking Melalui Citra Bank Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Nasabah Pengguna BNI Mobile Banking di Kota Depok). *Jurnal Ilmiah Matrik*, 22(1), 55–63.
- Nugroho, Y. A. (2011). *It's Easy Olah data dengan SPSS*. Yogyakarta: Skripta Media Creative.
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Nurfadilah, P. S. (2018). *Tantangan Industri Perbankan di Era Digital Banking*. Kompas.Com. <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/10/21/151222826/tantangan->

industri-perbankan-di-era-digital-banking?page=all

- Nurshaleh, R., Zsafira, Z., & Hatimatunnisani, H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BJB KCP Kiaracondong Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(2), 1532–1542.
- Parasuraman, A. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.
- Putra, D. A. (2019). *Perkembangan teknologi jadi tantangan BPR di Era Digital*. Merdeka.Com. <https://merdeka.com/uang/perkembangan-teknologi-jadi-tantangan-bpr-di-era-digital.html>
- Rangkuti, F. (2013). *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Riduwan. (2018). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Rosita, R. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank di Bekasi. *Jurnal Lentera Bisnis*, 4(2), 67–94.
- Sahir, & Hafni, S. (2021). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Saleh, M. Y., & Said, M. (2019). *Konsep dan Strategi Pemasaran*. Makassar: CV. Sah Media.
- Shinta. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Malang: UB Press.
- Siregar. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Premanamedia Group.
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sondakh, C. (2014). Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado). *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 19–32.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sumardiningih, S., Sundawan, W., Endarwati, L., Wibow, A., & Ayriza, Y. (2012). Pengaruh Dimensi Banking Service Quality (BSQ) terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Economia*, 8(2), 126–134.
- Susanti, N., & Syahrian, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Pinang). *Jurnal Ilmiah Feasible: Bisnis, Kewirausahaan & Koperasi*, 1(1), 55–62. <https://doi.org/10.32493/jfb.v1i1.y2019.p55-62>
- Tjiptono, F. (2011). *Strategi Pemasaran, Edisi Tiga*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Bandung: Andi offset.
- Umar, H. (2011). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi Kedua (Edisi Kedu)*. Jakarta :RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Wisnu Anggabrata, D., & Bayu Rahanata, G. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BPR Balidana Niaga Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(5), 1196–1205.
- Zamzam Fakhry Firdaus. (2018). aplikasi metodologi penelitian. In *aplikasi metodologi peneletian* (pp. 75–76). deepublish.