

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Razak, Jusbair Baheri, M. I. R. (2018). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Kendari. *Journal of Economic and Business*, 1(2), 10–20.
- Afifah. (2017). Pengaruh Produk Domestik Bruto (PDB) dan Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Terhadap Jumlah Penghimpunan Dana Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS) di Indonesia Tahun 2010-2015. *Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 21–22.
- Aswad, S. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center. *JIM UPB*, 6(2).
- Chandra, F. T. dan G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction* (p. 268). Andi.
- Engkur, E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di DKI Jakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 15(01), 23–35. <https://doi.org/10.36406/jam.v15i01.142>
- Erpurin, W. (2018). Pengaruh Sistem Informasi Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Él Royale Bandung. *Jim Upb (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 7(2), 181.
- Fitria. (2013). Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Hartini, R. (2017). *Upaya Bank Dalam Penyelesaian Kredit Bermasalah Dalam Perjanjian Kredit Kur Mikro*. Universitas Muhammadiyah Malang.
- Irfan, A. M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Yang Diberikan Kenari Waterpark Bontang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Urnal Ekonomi Islam*, 9(2), 82–97.
- Larasati, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Bank BRI Unit Klojen Malang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 7(2).
- Makestiana, V. B. (2015). *Pengaruh pemasaran syari'ah dan pelayanan terhadap kepuasan*

nasabah (Studi pada nasabah Tabungan Insani (Wadi'ah yad Amanah) di BMT Hasanah Sambit Ponorogo). STAIN Ponorogo.

- Maydiana, L. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Cuci Motor Mandiri. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 7(2), 449.
- Muslim. (2020). Mempertahankan Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Dan Kepercayaan Nasabah (Studi Empirik Nasabah Tabungan Produk Tamasa BPR Serang). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 12(2), 71–77.
- Mutmainah, N. (2018). *Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Bank Syariah (Studi Kasus di Bank BNI Syariah KC Semarang). IAIN SALATIGA.*
- Nasfi. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah*. 4(1), 19–39.
- Noerchoidah. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Orenztaxi) Di Surabaya. *BiSMA - Bisnis Dan Manajemen*, 9(2), 80–90.
- Nur Rahmah Andayani dan Alfi Syahri Lubis. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232–243.
- Rahayu, B. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bpr Artha Pamenang Cabang Jombang. *Trisula*, 3(2), 4.
- Santoso, J. B. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 16(01), 127–146. <https://doi.org/10.36406/jam.v16i01.271>
- Septiana, N. M., & Wahyu, D. (2021). (PT BANK RAKYAT INDONESIA PERSERO TBK CABANG BANJARMASIN SAMUDERA). *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 10(2), 24–37.
- Setyoparwati, I. C. (2019). Pengaruh Dimensi Kepercayaan (Trust) Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(2).
- Siswadi, F. (2020). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas

pelanggan. *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 18(1), 42–53.
<https://doi.org/10.29244/jpi.18.1.42-53>

Sujarweni, V. W. (2015). *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi* (p. 71). Pustaka Baru Press.

Tjiptono, F. (2012). Strategi Pemasaran. In *Edisi 3* (p. 115). Andi.

Winda Evyanto, D. (2021). Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Inna. *Ilmiah Mahasiswa*.

<http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/10522/110907112.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Yulianto, A. R. (2018). Tinjauan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi*, 20(2), 241–258.

Yuniawati, R. I. P. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan* (p. 102). Refika Aditama.