

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012.
- Aldaman, Muhammad. Pengaruh Prestasi Kerja Dan Promosi Jabatan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini. Vol. 8. No. 1. Desember 2017
- Aprianto, Ronal. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini. Vol. 7. No. 1. Desember 2016.
- Armahadyani, Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Kedai Makan Pa'mur Karawang, manajemen dan jasa, 76
- Aris Budiono. 2020." Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian".
- Azmi Fauzi. 2019." Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Pembelian Tiket Pesawat Garuda pada PT.Hamsa Tour and Travel (Studi kasus Pada Pembelian Tiket Medan- Jakarta)".
- Ariane Catherina Natalia Telan. 2011." Analisis Pengaruh Faktor Teknologi, Kualitas Layanan, dan Fokus Pelanggan Terhadap Kepuasan".
- Basu, Swastha. 2014 Manajemen Pemasaran. Jakarta : Liberty.
- Cokorda Istri Agung Krisna Dewi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Pembangunan Pembangunan Daerah Bali". E. Jurnal Manajemen Unud, , Volume 7, Nomor 8, 2018.
- Dewa Gede Wahyu Santosa. 2021." Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Denpasar".
- Daniel Septian. 2020." Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kepri Mall".

- Dinar Rian Fiona. 2019.” Pengaruh Promosi penjualan dan E-Service Quality terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi pada pelanggan Gopay di Jabodetabek)”.
- Detika Yossy Pramesti. 2021.”Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, Dan Promosi E-Commerce Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee”.
- Daud, Denny. 2013. “Promosi Dan Kualitas Layanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Pembiayaan Pada PT. Bess Finance Manado”, jurnal EMBA Vol.1 No.4 Desember 2013; Hal 51-59.
- Freddy Rangkuti, Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001,7.
- Fandy Tjiptono. (2012). Strategi Pemasaran (3rd ed.). Andi.
- Rangkuti, Freddy. (2009). Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication. Jakarta : PT. GramediaPustakaUtama
- <https://m.lampost.co/berita-bank-mandiri-siap-transformasi-jadi-bank-digital.html>
- <https://m.lampost.co/berita-nasabah-tarik-tunai-bank-diberi-pengawasan-gratis-jelang-idulfitri.html>
- <https://www.bni.co.id/id-id/beranda/kabar-bni/berita/articleid/22444>
- H. Ade Sarwita, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung”, Jurnal Ilmiah Manajemen dan Akuntansi, Vol 4, (2017),36- 40
- Juniantara, I Made Adi. “Pengaruh Persepsi Harga,Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen.”Jurnal Manajemen 2018
- Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini. Vol. 7. No. 1. Desember 2016.
- Kumaidi., Manfaat, B. (2013). Pengantar Metode Statistika. Cirebon: Eduvision. Publishing.

- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1& 2.Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, P and Amstrong, G. 2018. Perilaku Konsumen di Masa Bisnis Online.
Terjemahan: Jusuf, D. I. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler, Philip dan Keller, 2007, Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta.
- Kharisma Nawang Sigit. 2020. “Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah”.
- Khan, Shahzad. et al (2012). “International Journal of Management and Strategy. 3, 1-15.
- Lasander, Christian. 2013. “Citra Merek, Kualitas Produk, Dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Makanan Tradisional.” Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi 1(3):284–93
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdan. (2006). Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- M. Nur Rianto Al Arif, Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah (Bandung: Alfabeta, 2012),193.
- Muhammad, Manajemen Bank Syariah (Yogyakarta : Unit Penerbit, 2011), 230
- Marpaung, B., & Mekaniwati, A. 2020. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen serta Dampaknya pada Keputusan Pembelian. Ilimah Manajemen Kesatuan, 29-38.
- Marpaung, Budiman, And Ani Mekaniwati. 2020. “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Pada Keputusan Pembelian Studi Pada Konsumen Alat Mesin Pengolah Kopi Di Pt. Karya Mitra Usaha.” Jimkes Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan 8(1):29–3

- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller , Manajemen Pemasara. Jakarta: Erlangga 2009.
- Rambat Lupiyoadi dan A.Hamdani, Manajemen Pemasaran konsumen dan jasa (Jakarta:Salemba Empat, 2006), 95.
- Riduwan dan Akdon. (2010). Rumus dan Data dalam Analisis Data Statistika. Bandung: Alfabeta.
- Ronal Aprianto,SE, M. Si. 2016.” Pengaruh Promosi Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko BNJ Elektronik Kota Lubuklinggau”.
- Reza Ryandi Aditya. 2011.” Analisis Pengaruh Kesadaran Merek, Keragaman Menu, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Untuk Membeli Pizza Hut DP Mall Semarang ”.
- Saputra, M. R. A., Chalid, F. I., & Budianto, H. (2023). Metode Ilmiah dan Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Kepustakaan (Bahan Ajar Madrasah. Riset). Nazamia Learning Center.
- Suharno, 2004. Bambang Bisnis Sambilan Langkah Awal Menjadi Enterpreneur Sukses. Jakarta: PT Gramedia.
- Sugiyono, 2012, Metode Peneltian Kombinasi, Edisi kedua, Bandung: Alfabeta Jl. Gegerkalong,.
- Tjiptono, Fandy Strategi Pemasaran Edisi pertama. Yogyakarta:Andi Ofset,2007.
- Tjiptono, Fandy (2000:59), Strategi Pemasaran, edisi 2, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2011. Pemasaran Jasa, Anggota IKAPI, Jatim: Banyumedia.
- A. Kurniawan, "Guru Pendidikan," 2019. [Online]. Available: [https://www.gurupendidikan.co.id/29-pengertian-dan-elemen-sisitem menurutpara-ahli/](https://www.gurupendidikan.co.id/29-pengertian-dan-elemen-sisitem-menurutpara-ahli/). [Accessed 12 Jun 2019].
- wulandari, Ririn dkk, 2020 Membidik Nasabah Bank Syariah Yogyakarta:CV.Nas Media Pustaka, .Aprianto, Ronal. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.