

## DAFTAR PUSTAKA

- Agnes, M. J. (2021). Peranan Perbankan Sebagai Lembaga Penyalur Kredit Bagi Masyarakat. *Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang*, 1(568–98), 15–16.
- Ascarya Academia. (2022). *Macam-macam Metode Analisis Data Kuantitatif - Ascarya Solution*. <https://ascarya.or.id/metode-analisis-data-kuantitatif/>
- Candra, E., Sunaryanto, K., Unggul, U. E., & Unggul, U. E. (2023). *Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan*. 1(5), 109–117.
- Hamzah, Z., & Purwati, A. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 3(1), 98–105.  
<https://doi.org/10.31539/costing.v3i1.846>
- Hasdiana, U. (2018). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA TBK KANTOR KAS BINUANG. *Analytical Biochemistry*, 11(1), 1–5. <http://link.springer.com/10.1007/978-3-319-59379-1%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/B978-0-12-420070-8.00002-7%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.ab.2015.03.024%0Ahttps://doi.org/10.1080/07352689.2018.1441103%0Ahttp://www.chile.bmw-motorrad.cl/sync/showroom/lam/es/>
- Heidy, B., Kurniawati, Anniza Bellarisi Cantika, Faadiyah Nisa, & Miranti Anggorodhiyu Lokantari. (2022). Service Quality, Satisfaction, and Loyalty of BNI Mobile Banking E-Customer. *Business and Entrepreneurial Review*, 22(1), 97–118. <https://doi.org/10.25105/ber.v22i1.13696>
- Intan & lucky. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 3(1), 98–105.
- Kepuasan, P., Komitmen, T., Bni, B., Nasabah, T., Namlea, C., Muspiha, M., Djunaidi, F. G., Hatuwe, R. S. M., & Besan, A. F. (2021). *Pengaruh Kepuasan Terhadap Komitmen Bank BNI Terhadap Nasabah (persero) Tbk. Cabang Namlea* ). April, 29–34.
- Kusniati, & Saputra, A. (2020). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Pada BPR Artha Prima Perkasa DI Kota Batam. *Jurnal EMBA*, Vol 8(3), Hal 95.
- Mohsan, F., Nawaz, M. M., Khan, M. S., Shaukat, Z., & Aslam, N. (2011). Impact of customer satisfaction on customer loyalty and intentions to switch : evidence from banking sector of Pakistan. *International Journal of Business and Social Science*, 2(16), 263–270.

- Nurdin, N., Musyawah, I., Nurfitriani, N., & Jalil, A. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 2(1), 87–104. <https://doi.org/10.24239/jipsya.v2i1.24.87-104>.
- Osly Usman, Y. S. (2019). *THE EFFECT OF USE, QUALITY OF SERVICE, TRUST AND SATISFACTION LOYALTY M-BANKING USERS. 1*, 15–26.
- Pemberian, P., Antara, K., Kecil, U., & Menengah, D. A. N. (2023). *dunia , telah melihat pertumbuhan yang signifikan dalam sektor UMKM memiliki peran penting dalam perekonomian Indonesia , ( PDB ) dan penciptaan lapangan kerja ( Bairizki , 2021 ). Namun , akses ke. 2(2)*, 62–72.
- Ramachandran, A., & Vijayabanu, C. (2012). A review of customer satisfaction towards service quality of banking sector. *Periodica Polytechnica Social and Management Sciences*, 20(2), 71–79. <https://doi.org/10.3311/pp.so.2012-2.02>
- Rundengan, E., Tampi, J. R. E., & Walangitan, O. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tomohon Selatan. *Productivity*, 1(2), 107–114. [ejournal.unsrat.ac.id/index.php/productivity/article/view/28981](http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/productivity/article/view/28981)
- Sari, F. C., Hidayati, S., Putri, L. K., Marlina, Waratu, M. C., Suharyati, Nuramalia, A., & Argo, J. G. (2022). *2022-Bch-Dkp\_Tinjauan Layanan Keuangan digital perbankan*.
- sejarah BNI*. (n.d.). <https://www.bni.co.id/id-id/perseroan/tentang-bni/sejara>
- University, S. (2024). *2024 - Pengertian Skala Likert, Cara Penggunaan dan Contoh*. <https://www.sampoernauniversity.ac.id/id/pengertian-skala-likert-cara-penggunaan-dan-contoh/>
- Wahyuningsih, N., & Janah, N. (2018). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat. *Al-Amwal : Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syari'ah*, 10(2), 295. <https://doi.org/10.24235/amwal.v10i2.3596>
- Wikipedia. (2022). *Sejarah BNI*. [https://id.wikipedia.org/wiki/Bank\\_Negara\\_Indonesia](https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Negara_Indonesia)