

DAFTAR PUSTAKA

- Bank Rakyat Indonesia. (n.d.). *At a glance*. https://www.ir-bri.com/at_a_glance.html
- Danuri & Maisaroh. 2019. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Deepublish..
- Harmilasari, D., & Munggaran, L. C. (2020). Evaluasi Kepuasan Pengguna Portal Berita Menggunakan Usability Metric: Array. *Jurnal Ilmiah Komputasi*, 19(3), 293-300.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Berry, L. L. 1988. *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1): 12–40.
- Patra, I. N., & Rani, N. W. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Biro Perjalanan Wisata PT. Barata Dewata Asri Bali. *Juima: Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(1).
- PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (2014). *Annual report 2014*. https://www.ir-bri.com/misc/AR/AR_BRI_2014.pdf
- PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (2023). *Consolidated financial statements as of December 31, 2023 and for the year then ended with independent auditor's report*. <https://www.ir-bri.com/>
- Republik Indonesia. (1968). *Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1968 tentang Bank Rakyat Indonesia*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 33.
- Ridwan. 2018. *Metode & Teknik Menyusun Tesis*.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tempo.co. (2024, Desember 16). *Perjalanan Bank BRI yang genap berusia 129 tahun*. <https://www.tempo.co/ekonomi/perjalanan-bank-bri-yang-genap-berusia-129-tahun-1182243>
- Kasmir. (2018). *Dasar-dasar perbankan*.
- Nugroho, Adi Sulistyono. 2020. *Mengenal Perbankan Indonesia: Konsep Bank, Praktik Bank, dan Karier Banker*. Yogyakarta: Deepublish.