

DAFTAR PUSTAKA

- _____, *Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998*
- Abdul Rahman, Indriani. (2020)., *Accounting, Accountability, and Organization System (AAOS) Journal*, 2(1), 24-36.
- Abidin, Z., Sumarsono, H., & Chamidah, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Slahung Ponorogo. *Journal of Marketing Modern*, 1(1), 43-62.
- Andriyani, M. & Ardianto, R. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank: (The Effect of Service Quality and Product Quality on Bank Customer Satisfaction)*, *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1 (02), 133 - 140.
- Duli, N. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data dengan SPSS*, Yogyakarta: CV BUDI UTAMA.
- Dwiyanti, E., & Azizah, S. (2018). *Analisis Pengaruh Customer Focused Service Terhadap Minat Nasabah Pada Produk Berjangka*, *Dinamika*, 3(1), 97-140.
- Febry, T., & Teofilus. (2020), *SPSS Aplikasi pada Penelitian Manajemen Bisnis*. Bandung: CV Media Sains
- Fernos, J., & Putra, Y. E. (2019). *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mega Syari'ah Padang* (No. y2baf). Center for Open Science.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, P. S., & Murtani, A. (2020). *Persepsi Nasabah Tabungan Mudharabah Terhadap Service Quality (Servqual) PT. Bank Sumut Syariah Kcpsy Marelan Raya*. *Jurnal Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis*, 1(1), 784-793.
- Herlina, F. (2019). *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*, Jakarta: PT Elex Medi Komputindo
- Jeany, J., & Siagian, M. S. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bpr Artha Prima Perkasa*. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 7(3).
- Kasmir. (2018). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Cetakan ke-19, Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Kasmir. (2018). *Pemasaran Bank*, Cetakan keempat, Jakarta: Prenada Media.
- Kasmir. (2018). *Pemasaran Bank*, Edisi Revisi 2018. Jakarta: Kencana.
- Laporan Tahunan BRI, 2019, Diakses 2 Januari Dari bri.co.id
- Life.co.id. 10 Urutan Bank Terbaik Se-Indonesia Diakses 23 November 2020 Dari <https://lifepal.co.id/media/deretan-bank-terbaik-di-indonesia-layanannya-jempolan-deh/>
- Lumempow, N. R., Mandey, S., & Rotinsulu, J. J. (2015). Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Tbk Cabang Bahu Mall Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(3).
- Marlius, D., & Putriani, I. (2019). *Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan Dilihat Dari Kualitas Layanan Customer Service*, *Jurnal Pundi*, 3(02), 111-122.
- Nawang Sari, S., & Widiastuti, R. (2018) "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi Kasus Pada PT Bank Dki – Depok)", *Sebatik*, 22(2), pp. 51-55.
- Nurmaulia, Shelvia A., & Aris Sunindyo. (2019) "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Tabungan Simpedes Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Pattimura Semarang", vol. 7, no. 1, Jan. 2019, 5-19
- Nuzulullaeli, A., Hakim, R., & Purwadi, A., (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang XXX terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan*, *Iqtishodia: Jurnal Ekonomi Syariah*, 5(1), 16-23.
- Pramana, I., & Rastini, N. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali*, *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(1), 706–733
- Purnamasari, H., & Alimmurtani. (2020). "Persiapan Nasabah Tabungan Mudharabah Terhadap Service Quality (ServQual) PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya", *Jurnal FEB*, Vol. 1 No. 1, 784-781
- Rundengan. E., Johny R. E. Tampi, Olivia F. Walangitan. (2020). "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tomohon Selatan", *Productivity*, Vol. 1 No. 2, 2020, 107-114.
- Setianingsih, F.A., Ety, E., & Supriyadi, E. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Layanan Terhadap Nasabah yang Berdampak Pada Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten TBK di Wilayah Depok)*, *Jimea-Jurnal Inovasi Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(1), 198–214.

- SPSS Indonesia. (2018). SPSS Indonesia Olah Data Statistik dengan SPSS Diakses 2 Januari 2021, Dari <https://www.spssindonesia.com/>
- Sudaryono, (2016). *Manajemen pemasaran: teori & implementasi*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV
- Tjiptono, F. (2016). *Service Quality & Satisfaction*. Edisi Ke-4, Yogyakarta: CV Andi Offset
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*: Yogyakarta: Andi.
- Yulianti, F. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan pada Bank Panin TBK KCP A. Yani Banjarmasin*. JURNAL ILMIAH BISNIS dan KEUANGAN, 3(2).