

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, N., & Alhempri, R. R. (2021). Analisis Kepuasan Konsumen PT Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(9), 1923-1930.
- Azizah, A. N. (2022). *Pengaruh Kompensasi, Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pada Pegawai Lkms-Bwm Di Indonesia* (Doctoral dissertation, sekolah tinggi ilmu ekonomi indonesia Jakarta), 205-214.
- Ghozali, Imam. (2018). Aplikasi Analisis *Multivariate* dengan Program IBM SPSS 25. *Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang*. 1-389
- Griffin, J. (2016). Loyalitas Pelanggan: menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan / Jill Griffin ; alih bahasa, Dwi Kartini Yahya. In J. Griffin (Ed.), *Customer loyalty* (15th ed., pp. xv, 238 hlm; 23 cm.). Erlangga: Jakarta, 1-346.
- Haris, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *YUME: Journal of Management*, 3(3), 224-241.
- Kurniawan, R., & Auva, M. A. (2022). Analisis Pengaruh Kepuasan, Kualitas layanan, Dan Nilai Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Restoran Seafood Di Kota Batam. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 5(2), 1479-1489.
- Kulsum, U., Bhinekawati, R., & Saprudin, S. (2022). *The effect of service quality and quality of savings products on customer satisfaction at islamic banks in Indonesia bekasi branch office 2. International Journal of Informatics, Economics, Management and Science*, 1(2), 152-166.
- Lusiana, A., Salamun, P., Mustari, M., Ahmad, M., & Hasan, M. (2020). Pengaruh *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangibles* Terhadap Kepuasan Konsumen GrabBike. *Jurnal Ekonomi dan Pendidikan*, 3(2), 34-40.
- Masadah, Asngadi, & Singgih, C. T. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Syariah di Kabupaten Jombang Yang Dimediasi Variabel Kepuasan. *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance*, 3(2), 197-208.
- Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 2501-2510.
- Monica, C., & Marlius, D. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Nagari. *Jurnal pundi*, 7(1), 53-62.

- Nugraha, K. S. W. (2021). *Internet Banking Service Quality: Building Satisfaction and Customer Trust. International Journal of Social Science and Business*, 5(1), 52-59.
- Nababan, Regina Octary, (2024) *Pengaruh Kualitas Layanan Reliabilitas Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BRI Cabang Bengkalis*. Diss. Skripsi: Politeknik Negeri Bengkalis.
- Raka Aditya, R.(2021). *Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Provider Telkomsel (Studi Kasus Pada Grapari Telkomsel Bekasi Cyber Park)* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta).
- Rundengan, E., Tampi, J. R., & Walangitan, O. F. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tomohon Selatan. *Productivity*, 1(2), 107-114.
- S, Lestari, (2024) *Pengaruh reward dan punishment terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Bengkalis*. Skripsi: Politeknik Negeri Bengkalis, Bengkalis.
- Said, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Haidee Rental Malang). *JAMIN: Jurnal Aplikasi Manajemen dan Inovasi Bisnis*, 5(2), 158-174.
- Septiady, A., & Nurwulandari, D. (2022). *The Influence of Customer Service on Customer Satisfaction* (Case Study in Bank BJB Cash Office Yantap Garut). *International Journal of Economics (IJEK)*, 1(2). 388-395.
- Solichin, M., Rasyidi, R., & Halimatusa'diah, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Dan Responsiveness*) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Kalteng Cabang Muara Teweh. *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 8(2), 38-47.
- Saputra, S. R. P., Angguda, M., & Azhara, N. (2022). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah (Studi kasus nasabah Bank BRI Gorontalo). *Journal of Business, Finance, and Economics (JBFE)*, 3(2), 31-45.
- Subawa, I. G., & Sulistyawati, E. (2020). Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen*, 9(2), 718-736.
- Sugiyono, (2020), *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.