

DAFTAR PUSTAKA

- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica : Jurnal Ekonomi*, 49-63.
- ATIRA, N. (2019). PENGARUH JENIS KELAMIN, USIA, TINGKAT PENDIDIKAN DAN TINGKAT PENDAPATAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS PADA PENGGUNA BANK SYARIAH DI KOTA YOGYAKARTA) (Doctoral dissertation, UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA).
- Damanik, N.I. Y., & Supriyadi, S. (2019). Perbedaan Kepuasan Konsumen Mahasiswa-Mahasiswa Program Studi Psikologi Universitas Udayana terhadap Pelayanan Online Store. *Jurnal Psikologi Udayana*, 6(02), 357.
- Dwi Perwitasari, Widyaningtyas. 2016. Pengaruh Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit pada Bank Kredit Desa Kabupaten Jember. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Growth*. Volume 14 Nomor 2. hlm 50.
- Firmansyah, M. Anang. 2018. Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran). Yogyakarta : CV Budi Utama.
- Gianmah, M. R. K. P., & Mulyana, O. P. PERBEDAAN KEPUASAN PELANGGAN DITINJAU DARI KARAKTERISTIK PENGGUNA JASA PERAWATAN SEPATU.
- Jeany, J. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada BPR Artha Prima Perkasa (Doctoral dissertation, Prodi Manajemen).
- Kasmir. 2019. Analisis Laporan Keuangan. Edisi Pertama. Cetakan Keduabelas. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Karimoy, M.Y. (2019). Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah pada Pt. Bank Rakyat Indonesia Tbk Kantor Cabang Tanjung Perak-Surabaya (Doctoral dissertation, STIE Perbanas Surabaya).
- Kotler, Philip and Amstrong, 2018. *Principle Of Marketing*. 17th Edition. New jersey: Person Prentice Hall
- Mindarti. L.I. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik : Menuju Tata Kelola Yang Baik*. Malang: UB Press.

- Mislah Hayati Nasution, Stisna.2015. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah terhadap Internet Banking. Jurnal Nisbah. Volume 1 Nomor 1, hlm 65
- Putri,F.P.R. (2018). Evaluasi kepuasan nasabah terhadap pelayanan customer service pada Bank BTN Sidoarjo (Doctoral dissertation, STIE Perbanas Surabaya)
- Ryandhi, G. (2019). Evaluasi Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan *Customer Service* di BRI KCP Metro Kota (Doctoral dissertation, IAIN Metro).
- Sesiady, N, dkk.2018. Analisis Sistem dan Prosedur Pemberian Kredit Modal Kerja dalam Upaya Mendukung Pengendalian Intern. Jurnal Administrasi Bisnis 61(1):182.
- Sebayang, I., & Nurhaida, T.(2021). Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Taplus Muda pada PT Bank BNI KCU Medan. Skylandsea Profesional Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Teknologi, 1(2), 19-25.
- Susanto, P.H., & Subagja, I.K (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pondok Gede Plaza. Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana, 7(1),69-83.

