

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad. (2021). *Pengertian Bank: Fungsi dan Jenis - Jenis Bank di Indonesia*. Retrieved from Gramedia Blog: <https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-bank/>
- Alvianto, P. D. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Pemasaran Spiritual Terhadap Kepuasan Nasabah. *Pemikiran Islam*, 21(1), 27-41.
- Ardianto, M. A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 01(02), 134-139. Retrieved from <http://journal.lppmpelitabangsa.id/index.php/ekomabis/article/view/73/29>
- Arifin, B. S. (2012). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Ranch Market. *Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 3(1).
- Asri Cahya Mandiri, E. d. (2021). Pengaruh Kualitas Layanand dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BRI Mobile (BRIMO). *Akuntansi, Keuangan dan Perbankan*, 8(1), 1423-1430.
- Barlian, B. (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Ilmiah Manajemen, Akuntansi dan Informatika*, VI(1), 2337-5272.
- Bimo, A. M. (2018). Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan dan Kepuasan Nasabah. *Inovator*, 7(1), 14-34.
- Budiarti, A. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah di Surabaya. *Ekuitas*, 15(2), 210-231.
- Cahyani, R. (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Cabang Makassar. *Skripsi*, Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Damara, D. (2021, Oktober 5). *Langkah Mantap Perbankan Kembangkan Digital Branch*. Retrieved from Bisnis Indonesia.
- Dr. H. Zaenal Mukarom, M. d. (2015). In *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pengantar Pustaka Setia Bandung.
- Engel, J. R. (1995). *Consumer Behaviour, 8th Ed. Forth Worth*. Texas: The Dryden Press.

- Fandi, T. (2014). *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: Andi.
- Gasperz, V. (1989). *Statistika*. Bandung: Armico.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP.
- Hidayat, R. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Manajemen dan Kewirausahaan*, 59-72.
- Imron. (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV Meubele Berkah Tangerang. *Indonesian Journal on Software Engineering*, 5(1), 19-28.
- Kamila, I. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprug). *Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah.
- Kasmir. (2017). In *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Keller, P. K. (2016). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT Indeks.
- Keller, P. K. (2018). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: PT Indeks.
- Khoiron, A. (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Malang. *Skripsi*, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran Edisi Bahasa Indonesia Jilid Satu*. Jakarta: Prentice Hall.
- Mahira, P. H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 02, 1267-1283.
- Margono. (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Michael B. Pontoh, L. K. (2014). Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Manado. *EMBA*, 2(3), 285-297.
- Primdhita, S. B. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *Manajemen Kewirausahaan*, 16(02), 121-130.

- Raharjo, S. (2015). *Tutorial Uji Heteroskedastisitas dengan Glejser SPSS*. Retrieved from SPSS Indonesia: <https://www.spssindonesia.com/2014/02/uji-heteroskedastisitas-glejser-spss.html>
- Ratnasari, R. L. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT Radekatama Piranti Nusa. *Manajemen Pemasaran Kompetitif*, 2(2), 115-129.
- Rianty, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah. *Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Salmaa. (2023, Februari 22). *Teknik Pengambilan Sampel: 11 Macam dan Contoh Lengkapnya*. Retrieved from deepublish: <https://penerbitdeepublish.com/teknik-pengambilan-sampel/>
- Setyo, P. E. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen "Best Autoworks". *Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 1(6), 755-764.
- Sinaga, D. (2014). *Buku Ajar Statistika Dasar*. Jakarta Timur: Uki Press.
- Singarimbun, M., & S, E. (2011). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3S.
- Sopiah, E. M. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sudiartha, C. I. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali. *E-Journal Manajemen Unud*, 7(8), 4539-4569.
- Sugiharto, & Sitinjak. (2006). *Lisrel*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suharyadi, & Purwanto. (2004). *Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wahyuni, N. (2014). *Uji Validitas dan Reliabilitas*. Retrieved from Binus University Quality Management Center: <https://qmc.binus.ac.id/2014/11/01/u-j-i-v-a-l-i-d-i-t-a-s-d-a-n-u-j-i-r-e-l-i-a-b-i-l-i-t-a-s/>
- Widjaja, A. (n.d.). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Mandiri Tbk*.