

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, M. (2016). Internet Banking Service Quality And Its Implication On E-Customer Satisfaction And E-Customer Loyalty. *International Journal Of Bank Marketing*, 34(3), 280-306.
- Ali, M., & Raza, S. A. (2017). Service Quality Perception And Customer Satisfaction In Islamic Banks Of Pakistan: The Modified SERVQUAL Model. *Total Quality Management & Business Excellence*, 28(5-6), 559-577.
- Armstrong, G., Kotler, P., & Opresnik, O. M. (2022). *Marketing: An Introduction* 15th Edition. Pearson
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1994). Improving Service Quality In America: Lessons Learned. *Academy Of Management Perspectives*, 8(2), 32-45.
- Chiou, J. S. (1999). A contingency framework of satisfaction formation. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 12, 81-89.
- Dewi, C. I. A. K., & Sudiartha, I. G. M. (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali* (Doctoral Dissertation, Udayana University).
- D'ornay, A., & Hasan, M. (2021). The Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction At Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Sidrap District Branch. *Jurnal Ilmu Manajemen Profitability*, 5(1), 194-212.
- Febrianta, A., & Indrawati, I. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bca Di Kota Bandung. *Eproceedings Of Management*, 3(3).
- G Dale, B. (2016). *Managing Quality An Essential Guide And Resource Gateway*.
- Giese, J. L., & Cote, J. A. (2000). Defining consumer satisfaction. *Academy of marketing science review*, 1(1), 1-22.
- Hamdani, L. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.

- Hidayat, M. R. (2022). Analisis E-Servqual Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Pada Aplikasi Mobile. *Dialektika: Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosia*, 7(1).
- Islam, M. A., Hossain, K. F., Islam, M. R., & Siddiqui, M. H. (2013). Customer Satisfaction And Customer Loyalty Through Service Quality Evaluated Under SERVQUAL Model-A Study On Banking Industries Of Bangladesh. *Science Journal Of Business And Management*, 1(4), 88-97.
- Islam, K. A., Islam, S., Karim, M. M., Haque, M. S., & Sultana, T. (2023). Relationship Between E-Service Quality Dimensions And Online Banking Customer Satisfaction.
- Janni, M. A. (2018). Peranan Perbankan Sebagai Lembaga Penyalur Kredit Bagi Masyarakat. *Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang*, 10(88), 127-128.
- Joesyiana, K. (2018). Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Media Online Shop Shopee Di Pekanbaru. *Jurnal Valuta*, 4(1), 71-85.
- Khaliq, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Banjarmasin Kalimantan Selatan. *Relevance: Journal Of Management And Business*, 2(1).
- Koesasi, M., & Latief, M. A. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Unit Usaha Syariah (UUS) PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Syariah Balikpapan. *Jurnal Akuntansi Manajemen Madani*, 1(1), 91-114.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2014). *Marketing Management (15th ed.)*. Saddle River, NJ: Prentice Hall
- Lestari, A. T., & Iskandar, K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Bank BTN Cabang Tegal. *Journal Of Economics And Management (JECMA)*, 3(2), 1-9.
- Monica, C., & Marlius, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Muaralabuh. *Jurnal Pundi*, 7(1), 53-62.
- Nasfi, N., Rahmad, R., & Sabri, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Ekonomika Syariah: Journal Of Economic Studies*, 4(1), 19-38.
- Nurdin, I., Efi, N. A. S., & Sudaryo, Y. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemberian Kredit Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas. *Jurnal Indonesia Membangun*, 18(01), 16-30.

- Octavia, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(1), 35-39.
- Oskooii, N., & Albonaiemi, E. (2017). Measuring The Customer Satisfaction Based On SERVQUAL Model (Case Study: Mellat Bank In Tehran City). *Innovative Marketing*, 13(2), 13-22.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research. *Journal Of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A. B. L. L., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. 1988, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment Of Expectations As A Comparison Standard In Measuring Service Quality: Implications For Further Research. *Journal of marketing*, 58(1), 111-124.
- Perdana, R. W., & Fahrullah, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Bukopin Kcp Gresik. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, 3(3), 188-187.
- Petro, A. R. A. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Nasabah KUR Mikro BRI Unit Kec. Rungkut, Surabaya Timur). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(2), 365-371.
- Putra, Y. E., & Aziz, N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang.
- Putra, R. P., & Herianingrum, S. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 1(9).
- Purwati, A. A., & Hamzah, Z. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Journal Of Economic, Bussines And Accounting (COSTING)*, 3(1), 98-105.
- Rasyid, R. (2017). Pengaruh Kinerja Bank Atas Dana Pihak Ketiga. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 1(2), 152-162.
- Raza, S. A., Umer, A., Qureshi, M. A., & Dahri, A. S. (2020). Internet Banking Service Quality, E-Customer Satisfaction And Loyalty: The Modified E-SERVQUAL Model. *The TQM Journal*, 32(6), 1443-1466.

- Rinaldy, I. M., Lubis, P. H., & Utami, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking BNI Di Banda Aceh Dengan Kepercayaan Nasabah, Kepuasan Nasabah, Komitmen Nasabah, Dan Nilai Nasabah Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Perspektif Manajemen Dan Perbankan*, 8(3).
- Rumastari, R. P., & Sunindyo, A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Ngesrep Semarang). *Keunis*, 7(2), 5-29.
- Rosita, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Di Bekasi. *Jurnal Lentera Bisnis*, 4(2), 67-94.
- Rosita, R. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BNI, BRI, Bank Mandiri Dan BCA Di Bekasi. *E-Journal Widya Ekonomika*, 1(1), 36788.
- Rozaq, B., & Tatik, S. (2018). The Effect Of Service Quality On Customer Loyalty With Customer Satisfaction And Trust As The Intervening Variabels At Pt Bank Tabungan Negara Persero Tbk Of Surabaya Branch Office. *Russian Journal Of Agricultural And Socio-Economic Sciences*, 80(8), 302-308.
- Safitri, F. N. E. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia Persero Tbk KC Madiun. *EQUILIBRIUM: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pembelajarannya*, 6(1), 71-79.
- Salleh, M. Z. M., Abdullah, A., Nawi, N. C., & Muhammad, M. Z. (2019). Assessing The Service Quality And Customer Satisfaction On Islamic Banking By Using SERVQUAL Model. *Research In World Economy*, 10(2), 79-83.
- Sugiarto, S., & Octaviana, V. (2021). Service Quality (SERVQUAL) Dimensions On Customer Satisfaction: Empirical Evidence From Bank Study. *Golden Ratio Of Marketing And Applied Psychology Of Business*, 1(2), 93-106.
- Sugiyono (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabet, CV.
- Sondakh, C. (2015). Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus Bni Cabang Manado). *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 3.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). Service, Quality Dan Satisfaction. *Yogyakarta: Andi Offset*.

- Trisnawati, O. M., & Fahmi, S. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi Pada Pengguna Mobile Banking Bank Sinarmas Cabang Malang). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 4(2), 174-184.
- Wattimena, A. Z., Talakua, M. W., & Temartenan, V. (2017). Pemodelan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Proses Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Di Satlantas Polres Ambon Menggunakan Regresi Logistik Ordinal. *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 11(2), 85-94.
- Wijayanto, K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank. *Jurnal Manajemen DayaSaing*, 17(1), 38-45.
- Zain, Z. d. (2015). Analisis Regresi Ordinal pada prestasi belajar lulusan mahasiswa di ITS berbasis SKEM. *Jurnal Sains dan Seni ITS*.
- Zikir, C. L. N., & Riza, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah PT. Bank BNI Syariah Banda Aceh. *Jihbiz: Global Journal Of Islamic Banking And Finance.*, 1(2), 94-114.
- Zimonjić, V. (2018). Examination Of Satisfaction Level Of Bank Service Customers Using Servqual Model. *Economic Themes*, 56(4), 475-4

