

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, R. (2021). Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen. 7.
- Arrahman, A. F. (2022). Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, dan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
- Asyfiya, K. A., & Fariza, M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi TERRA (*Tangibles, Emphaty, Reliability, Responsiveness, Assurance*) Di BSI KCP Cirebon Plered 1 (Vol. 02, Issue 01). JW. [http://jurnalwitana.com/](http://jurnalwitana.com/Bancin, S., & Abrar Hutagalung Kasmin, M. (2023). Pengaruh Tangible, Responsiveness, Dan Assurance Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Nasabah Pembiayaan Bank Muamalat Kc Medan Balai Kota). Management, Accounting, 1(2). http://kti.potensi-utama.ac.id/index.php/MAIBIE/index)
- Bancin, S., & Abrar Hutagalung Kasmin, M. (2023). Pengaruh *Tangible, Responsiveness, Dan Assurance* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Nasabah Pembiayaan Bank Muamalat Kc Medan Balai Kota). *Management, Accounting*, 1(2). <http://kti.potensi-utama.ac.id/index.php/MAIBIE/index>
- Fathurrahman, A., & Utomo, P. W. (2023). Analisis Determinan Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *IHTIYATH Jurnal Manajemen Keuangan Syariah*, 7(1), 83–97.
- Fidia Oktafiani, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembayaran Ukt Pada Bank Syariah Mandiri Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa FEBI UIN STS Jambi). *Jurnal Margin*, 2(1), 18.
- Halim, F., Kurniullah, A. Z., Efendi, M. B., Sudarso, A., Purba, B., Sisca, D. L., Permadi, H. M. P. S. L. A., & Novela Vina. (2021). Manajemen Pemasaran Jasa (R. Watrianthos, Ed.; Vol. 1). Yayasan Kita Menulis.
- Hartoto. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syaria'h Indonesia Di Tanjung Pinang. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(12). <https://doi.org/10.36418/syntax-literare.v7i12.10357>
- Heriani, A. (2021). Bank Syariah indonesia Di Kalimantan timur berjumlah 32 unit. *Tribunkaltim*. <https://kaltim.tribunnews.com/2021/02/22/bank-syariah-indonesia-di-kalimantan-timur-berjumlah-32-unit-ika-kusuma-memudahkan-nasabah>
- Idju, Y., Fanggalda, A. H. J., Dhae, Y. K. I. D. D., Fanggalda, R. P. C., & Manajemen, P. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia Persero. Tbk Kantor Cabang Kupang). *Jurnal Ekonomi & Ilmu Sosial*, 480.
- Lilis Stianti, H. (2023). pengaruh *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE di Kota Samarinda. *Manajemen*, 4(1), 88–100.
- Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(03), 2501–2510. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6586>
- Monica, C., & Marlius, D. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Nagari cabang Muaralabuh. *Jurnal Pundi*, 7(1), 53. <https://doi.org/10.31575/jp.v7i1.465>
- Mulyana, H., & Chandra Lesmana, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramuwisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Keraton Kasepuhan Cirebon. *Tourism Scientific Journal*, 6(2), 291–297. <https://doi.org/10.32659/tsj.v6i2.138>
- Mulyono. (2019). Analisis Regresi Sederhana. *Management*. <https://bbs.binus.ac.id/management/2019/12/analisis-regresi-sederhana/>
- Neliwati, Hj. (2018). Buku Metodologi Penelitian Kuantitatif (O. Kinata Banurea, Ed.; Vol. 1). CV. Widya Puspita

- Nugraha, B. (2022). Pengembangan Uji Statistik : Implementasi Metode Regresi Linier Berganda dengan Pertimbangan Uji Asumsi Klasik (Ady Susanto, M). Pradina Pustaka.
- Priadana, M. S. , Prof. DR. H. M. S., & Sunarsi S.Pd., M. M. , Ch. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif (Della, Ed.). Pascal Book.
- Robyardi, E. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Nasabah Kantor Cabang Rivai Bank Rakyat Indonesia Palembang. 102–112.
- Samsir, N. (2020). Pengaruh Keandalan Dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Jasa Di Mahakarya Photography.
- Saputri, D. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Di Padang Sikabu Kec.Kaway XVI Kab. Aceh Barat). 1–89.
- Septia Wati, E., & Iqbal Fasa, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Article Informations. Akuntansi, Manajemen, Bisnis Dan Teknologi (AMBITEK), 3(1), 55. www.scholar.google.com
- Setiawan, D. A., Husen, I. A., Yuliansyah, R., & Wasif, K. S. (2022). Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Gojek (Studi Kasus Ini Di Wilayah Kelurahan Cipinang Besar Utara). Jurnal Inovasi Penelitian, 2(9), 3134.
- Setiawati. (2021). Analisis Pengaruh Kebijakan Deviden Terhadap Nilai Perusahaan Pada Perusahaan Farmasi Di BEI. Jurnal Inovasi Penelitian, 1(8), 1581–1590. <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/308/261>
- Sholehuddin, S., & Rahman, F. (2020). Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. JMK (Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan), 5(2), 94. <https://doi.org/10.32503/jmk.v5i2.1003>
- Siregar, Z. M. E., & Nasution, A. parlaungan. (2023). *Structural Equation Modeling* Konsep Dan Implementasinya Pada Kajian Ilmu Manajemen Dengan Menggunakan AMOS. Deepublish.
- Sudaryana, B., & Agusiady, R. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif (p. 8). Deepublish. https://www.google.co.id/books/edition/Metodologi_Penelitian_Kuantitatif/oKdgEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0&kptab=overview
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Sutopo, Ed.; 2nd ed.). Alfabeta.
- Surwanto, & Sopian. (2018). Pengaruh Daya Tanggap Terhadap loyalitas Pelanggan (Pada Nasabah Tabungan PT.BPR Sumber Pangasean Bandar Jaya). Sopian Jurnal Manajemen Magister, 04(01).
- Syaleh, H., Tinggi, S., Ekonomi, I., Agus, H., & Bukittinggi, S. (2020). Pelatihan Program *Statistic Product and Service Solution* (SPSS) bagi Mahasiswa dan Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi H. *Community Engagement & Emergence Journal*, 1(1), 14–21. <https://journal.yrpiiku.com/index.php/ceej>
- Wafi, M. (2022). Alasan BSI Menjadi Salah Satu Dari 5 Bank terbaik Di Indonesia Versi Forbes. Kompasiana. <https://www.kompasiana.com/maulanawafi0689/6279258ed7e37321a56e4732/alasan-bsi-menjadi-salah-satu-dari-5-bank-terbaik-di-indonesia-versi-forbes>
- Wicaksono, A. (2023, May 8). Nasabah Teriak Tidak Bisa Tarik Uang Sehari, BSI Minta Maaf. CNN Indonesia.
- Yunior, K. (2019). Pengaruh Daya Tanggap Dan Jaminan Terhadap kepuasan Pelanggan Di Pt. Suriatama Mahkota Kencana Medan Cabang Katamso. 2.