

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Taqwin, Masita, Ardiawan, K. N., & Sari, M. E. (2021). *Metodologi penelitian kuantitatif* (N. Saputra (ed.)). Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Nomor Mi). CV IRDH.
- Erfan Robyardi. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Nasabah (Erfan Robyardi)*. 102–113.
- Ghozali. (2021a). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26. *Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Ghozali, I. (2021b). *Aplikasi Analisis Multivariate* (10 ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hajaroh, S., & Raehanah. (2021). *Statistik Pendidikan, Teori dan praktik* (E. Muliadi (ed.)). Sanabil.
- Halimah, R. N. (2013). *implementasi balanced scorecard untuk penilaian kinerja pada bank syariah muamalat samarinda*. 1–11.
- Humairo, A., & Hasan, N. F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Kc Surabaya Darmo. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran*, 2(1), 168–177.
- Juran, J. M., & Feo, J. A. De. (2010). *Juran' S Quality Handbook*. In *Training for Quality* (Vol. 1, Nomor 3).
- Kambey, A., Tampi, J. R. E., & Walangitan, O. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Manado. 1*, 147–153.
- Karim, K. (2020). *Aspek kepuasan nasabah berdasarkan kualitas jasa perbankan* (T. Lestari (ed.)). CV. Jaka Media Publishing.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education Limited.
- Marimin, A., & Musthofa, U. A. (2018). *Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di bank muamalat surakarta. September*, 27–40.
- Monica, C., & Marlius, D. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Nagari cabang Muaralabuh. *Jurnal Pundi*, 7(1), 53–62. <https://doi.org/10.31575/jp.v7i1.465>
- Nasfi, Rahmad, & Sabri. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah*. 4(1), 19–39.
- Nuzulullaeli, A., Hakim, R., & Purwadi, A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang XXX terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan. *Iqtishodia: Jurnal Ekonomi Syariah*, 5(1), 16–23.
- Okonkwo, C. D., & Ugwuonah, G. (2019). Improving Bank Customers' Satisfaction through Relationship Marketing Practices. *International Journal of Marketing Research Innovation*, 3(1), 30–36. <https://doi.org/10.46281/ijmri.v3i1.333>
- Paramita, R. W. D., Rizal, N., & Sulistyan, R. B. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, Buku Ajar Perkuliahan Metodologi Penelitian Bagi Mahasiswa Akuntansi & Manajemen*.
- Riyadin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, 2(1), 41–50.
- Rodliyah, L. (2021). *Pengantar dasar statistika* (S. Irawati (ed.)). Lppm Unhasy Tebuireng Jombang.
- Rosalina, L., Oktarina, R., & Saputra, I. (2021). *Buku Ajar Statiska (Eliza (Ed.))*. Cv. Muharika Rumah Ilmiah.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian* (T. Koryati (ed.); 1 ed.). Penerbit Kbm Indonesia.

- Saleng, Z. A. (2021). *Kecerdasan Emosional Profesionalisme Guru Dan Prestasi Belajar Siswa, Buku Berbasis Riset Pendidikan*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Setyawan, D. A. (2021). *Petunjuk Pratikum Uji Normalitas & Homogentitas data Dengan SPSS*. Grup Penerbitan CV Tahta Media Group.
- Sukardi, M. (2021). *Metodologi Penelitian Pendidikan, Kompetensi Dan Praktiknya (edisi revisi)* (R. Damayanti (ed.)). Sinar Grafika Offset.
- Timotius, K. H. (2017). *Pengantar Metodologi Penelitian pendekatan Manajemen Pengetahuan Untuk Perkembangan Pengetahuan*. Andi.
- Untari, D. T. (2018). *Metodologi Penelitian: Penelitian Kontenporer Bidang Ekonomi Dan Bisnis*.
- Widodo, S., Ladyani, F., Asrianto, L. O., Rusdi, Khairunnisa, Lestari, S. M. P., Wijayanti, D. R., Devriany, A., Hidayat, A., Dalfian, Nurcahyati, S., Sjahriani, T., Armi, Widya, N., & Rogayah. (2023). *Buku ajar metode penelitian (1 ed.)*. CV SCIENCE TECHNO DIRECT PERUM.
- Zahriyah, A., Suprianik, Parnomo, A., & Mustofa. (2021). *Ekonometrika teknik dan aplikasi dengan spss (1 ed.)*. Mandala Press.