

DAFTAR PUSTAKA

- Aktar, M. S. (2021). The Impacts of Service Quality on Client Satisfaction: An Empirical Study on Private Commercial Banks in Bangladesh. *Canadian Journal of Business and Information Studies*, September, 80–90. <https://doi.org/10.34104/cjbis.021.080090>
- Andriyani, M., & Ardianto, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(02), 133–140. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i02.73>
- Azzahra, F. A. A., Fasa, M. I., & Suharto, S. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Manajemen Pemasaran Bank Syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen Dan Syariah*, 4(1), 21–31. <https://jiemas.stai-dq.org/index.php/home/article/view/92>
- Dzikra, K. R. (2025). *The Impact of Service and Savings Product Quality on Customer Satisfaction at Bank Central Asia (BCA) Malang City* | Received xx | Accepted xx | Available online xx | | DOI : [http ://.....](http://.....) I(1), 13–23.
- Febrianti, D., Lestari, D., Salsabela, H., & Ardiansyah, M. R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Kepercayaan , dan Penanganan Komplain terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT . Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Lamongan. 3(1), 353–365.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate*.
- Habibi, A., Sari, A., & Rosilawati, W. (2024). *The Influence of Mobile Banking Service Quality and Trust on Customer Satisfaction of Indonesian Sharia Bank (BSI KC Bandar Lampung Diponegoro)*. 2024, 57–72. <https://doi.org/10.18502/kss.v9i16.16234>
- Harlim, N. S., & Rakhman, A. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri di Jakarta Kota. *Jurnal Manajemen*, 14(1), 75–81. <https://doi.org/10.46806/jm.v14i1.1370>
- Imbayani, I. G. A., & Prayoga, I. M. S. (2023). *Jurnal EMAS*. 4(November).
- Karimah, M. D., Fadhli, K., Ekonomi, F., Artikel, I., Marketing, R., Layanan, K., & Education, J. (2024). *PENGARUH RELATIONSHIP MARKETING DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BMT NU CABANG*. 12(2), 146–151.
- Kasengkang, D. I., Moniharapon, S., & Mandagie, Y. (2023). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN BRI MOBILE (BRIMO) TERHADAP KEPUASAN NASABAH BRI UNIT TUMPAAN*. *Jurnal EMBA*, 11(1), 1075–1084.
- Lestari, A. T., & Iskandar, K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Bank BTN Cabang Tegal The Influence of Service Quality and Product Quality on Customer Satisfaction of. *Journal Economics and Management (JECMA)*, 03(01), 1–9.
- Lestari, M., Mujiatun, S., Islam, F. A., Muhammadiyah, U., & Utara, S. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah pada PT . Bank Tabungan Negara*. 5(7), 3658–3669.
- Makmur, A. Y., Maryadi, & Mukhtar, H. (2020). *PENGARUH FASILITAS, KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BPR SYARIAH NIAGA MADANI MAKASSAR*. *NMaR*, 3, 295–305.
- Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). *Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia*. 8(03), 2501–2510.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). *The Commitment-Trust Theory of*. 58(July), 20–38.
- Pambudi, T. W. S., & Soliha, E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Bank, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 04(01), 27–39.

- Bank, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nas. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 04(01), 27–39.
- Putra, A. yuana, & Latifah, F. N. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bsi Kcp Ahmad Yani. *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance*, Vol. 8, No, 193–205.
- Qomariyah, M., Susila, A. A., & Aqidah, W. (2025). *The Influence of Service Quality , Product Quality , and Trust on Customer Satisfaction in Mortgage Financing Product : Empirical Study From Bank BTN Syariah KCP Probolinggo , Indonesia*. 5, 259–269.
- Rahfizah, R. Z., Supaino, & Kholil, A. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TABUNGAN iB HASANAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG MEDAN. *Jurnal Nisbah*, 6, 23–29.
- Robani, D. Q., Saputra, D. D., Pratama, Y. A., & Zein, M. (2024). *The Literature Review of Service Quality on Customer Satisfaction in Indonesian Banks*.
- Sri, S. H. A., Sunindyo, A., & Kusuma, S. Y. (2023). Analisis Pengaruh kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Nasabah KPR terhadap Kepuasan Nasabah KPR di Bank Tabungan Negara TBK Cabang Semarang. *SIMPATIK: Simposium Nasional Perbankan, Akuntansi Dan Keuangan*, 22–30. <https://mediakonsumen.com/2022/10/19/tan>
- Sugiyono, P. D. (2023). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. CV ALFABETA.
- Syahsudarmi, S. (2022). *The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction : A Case Study*. 1(1), 29–37.
- Tasya, I., Erlyanti, & Sundari, T. D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen. *Majalah Bisnis & IPTEK*, 14(2), 56–68. <https://doi.org/10.55208/dg3ysx75>
- Triwardhani, D. (2024). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan E-Banking pada PT . Bank Rakyat Indonesia. *Jupin*, 4(4), 1925–1934.
- Ulfah, N. N., Taufik, R., & Kiswanul, A. (2020). Pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah bpr muara uya. *JAPB*, 3, 477–490.
- Yosua, K., Sagala, O., Mirza, D. F., Sinaga, E. D., & Mirza, M. F. (2024). *Mandiri Taspen Kc Medan Pengaruh Kepercayaan , Motivasi , Dan Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah PT . Bank Mandiri Taspen Kc Medan*. 5(2), 8889–8901.