DAFTAR PUSTAKA

Buku :

A., Morissan M. dkk. (2017). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana

Ali Hasan. (2018). *Marketing dan Kasus Kasus Pilihan*. Yogyakarta: Yogyakarta. CAPS (Center For Academic Publishing Service).

Febriani, N. S., & Dewi, W. W. A. (2018). Teori dan Praktis: Riset Komunikasi Pemasaran Terpadu. Malang: UB Press.

Fitriah, M. (2018). *Komunikasi Pemasaran melalui Desain Visual*. Yogyakarta: CV Budi Utama

Ghozali., I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi ketujuh. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Kotler, P. and Keller, Kevin L. (2019): *Marketing Management, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc*.

Kotler, P. and Kevin Lane Keller. (2017). *Perilaku Konsumen (sikap dan pemasaran).* Terjemahan: Firmansyah, M. A. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.

Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2020). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2.*Jakarta: PT. Indeks

Lupiyoadi,R. (2018). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Salemba Empat

Sidik, G. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Pustaka Setia.

Schiffman, Leon dan Leslie Lazar Kanuk. (2010). Perilaku Konsumen. Indeks.Jakarta.

Sugiyono. (2019). *Statistikuntuk Penelitian*. Bandung : Penerbit Alfabeta.

Jurnal :

Adnisa, P. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumut Syari'ah Kcp. Kota Medan Maimun (Doctoral dissertation, Fakultas Pendidikan Agama Islam, Universitas Islam Sumatera Utara). https://repository.uisu.ac.id/handle/123456789/2848.

Alfin Bimbing , Lucky F. Tamengkel , Danny D.S.Mukuan (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Pelita Motor. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 14. No. 1, 2024. *https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jab/article/view/55091*

Diana Triwardhani (2024). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan E-Banking pada PT. Bank Rakyat Indonesia. Jurnal Penelitian Inovatif(JUPIN)DOI:.4No 4,November 2024, Hal. 1925-1934. https://jurnal-id.com/index.php/jupin/article/view/638

Jubaidi, Choirul Munawaroh, Ayu Puspita Sari, Awalluddin Ali Paraira. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Samarinda. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi. Vol. 5, No. 6, Juli 2024. https://dinastirev.org/JEMSI/article/view/2647*

kevin Yosua Orlando Sagala,Deni Faisal Mirza, Estetika Debora Sinaga, Fauz (2024). Pengaruh Kepercayaan, Motivasi, Dan Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah PT.Bank Mandiri Taspen Kc Medan. *Management Studies and Entrepreneurship JournalVol 5(2) 2024. https://journal.yrpipku.com/index.php/msej/article/view/5731*

Kholilah Azkiyah Asyfiya, Muthia Fariza (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Berdasarkan dimensi Terra (Tangibles, Emphaty, Reliabillity, Responsiveness, Assurance) di BSI KCP CIREBON PLERED 1. *Jurnal Witana (JW) Vol. 02, No. 01, 2024. https://jurnalwitana.com/index.php/jw/article/view/56*

Mirnawati, Budiman Haruna, Karma. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Karang Hias di PT. Panorama Alam Tropika Jakarta Selatan. *Jurnal Bintang Manajemen Vol.2, No.3 September 2024. https://ejurnal.stie-trianandra.ac.id/index.php/jubima/article/view/3268*

Nuruddin Mahmud, Apriyanti, Akhmad Nurrofi. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Pengalaman Untuk Mempengaruhi Kepuasan Nasabah. *Journal Of Social Science Research Volume4 Nomor5Tahun 2024 Page1461-1470. https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/14881*

Nasfi, Rahmad & Sabri (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. Ekonomika Syariah: *Journal of Economic Studies.https://ejournal.uinbukittinggi.ac.id/index.php/febi/article/view/3146*

Nurul Natasya, Ahmad Yudhira (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Ride Di Gojek Pada Mahasiswa/I Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien.

Jurnal manajemen dan Bisnis Vol. 2 No. 1 Mei 2023 –Agustus 2023. https://journal.utnd.ac.id/index.php/jmdb/article/view/769

Rini Ardista (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Langit Membiru Wisata Bogor. JURNAL PARAMETER, Volume 6, No. 1, Februari 2021 Hal. 38-49. https://scholar.google.co.id/citations?user=_XWTE_YAAAAJ&hl=id