

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, R. R. (2020). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada Bank CIMB Niaga Kantor Cabang Stabat. *Seminar of Social Sciences Engineering and Humaniora*, 98-108.
- Andari, K. F., Suseno, Y. D., & Susanti, R. (2018). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Kredit (Studi Kasus pada Debitur Kredit Produktif di Bank Jateng KCP Jatipuro). *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 12(1), 125-136.
- Annual Report PT. Pegadaian (Persero), Tahun 2022.
- Anugerah, Krishna & I Wayan Sudarmayasa. (2020). *Kualitas Pelayanan Jasa: Akomodasi*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Azura, S. (2023). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan M-Banking (Studi Pada Bank Aceh Syariah KCP Sigli)*. (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry).
- Barnes, J. G. (2013). *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi.
- Budiarto, S., & Dolly, S. N. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus di Perusahaan Penerbangan "X"*, Usahawan, No. 03 Tahun XXX, Maret.
- Daga, Rosnaini. (2017). *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*. Makassar: Global Research and Consulting Institute (Global-RCI).
- Echdar, Saban & Maryadi. (2019). *Business Ethics And Entrepreneurship: Etika Bisnis dan Kewirausahaan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Fahtira, V. N. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu)*. (Doctoral dissertation, IAIN Bengkulu).
- Fatmala, I. W. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah Memanfaatkan Jasa Layanan Perbankan di BPRS Suriyah Kc Semarang Dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening*. (Doctoral dissertation, IAIN Salatiga).
- Febriana, N. I. (2016). Analisis kualitas pelayanan bank terhadap kepuasan nasabah pada bank muamalat Indonesia kantor cabang pembantu Tulungagung. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(1), 1-145. doi: <https://doi.org/10.21274/an.2016.3.1.145-168>
- Furqon, M., Rahayu, S., & Astiati, D. I. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang. *Jurnal Adminika*, 7(1), 1-19. doi: <https://doi.org/10.61938/fm.v19i1.414>
- Ghantynireta, B. V. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah (Studi Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Darussalam Banda Aceh)*. (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry).
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Gunadi, I., Taruna, A. A., & Harun, C. A. (2013). *Penggunaan Indeks Stabilitas Sistem Keuangan (ISSK) dalam Pelaksanaan Surveilans Makroprudensial*. WP BI No. 15.
- Gurviesz, A., & Korchia, M. (2011). *Proposal for Multidimensional Brand Trust Scale*. 32nd Emac-Conference (p. 145). Glasgow: Emac.
- Hadaria, H. (2019). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Layanan Agen Brilink di Sulili Barat Kabupaten Pinrang*. (Doctoral dissertation, IAIN Parepare).
- Haya, N. (2019). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah Di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Jampue kabupaten Pinrang*. (Doctoral dissertation, IAIN Parepare).
- Hermawan, A., & Yusron, H. L. (2017). *Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Hurriyati. (2019). *Bauran Pemasaran & Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Ichsan, R. N., & Karim, A. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Jasa Raharja Medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 6(1), 54-57. doi: <https://doi.org/10.32696/jp2sh.v6i1.729>
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Indrasari, Meithiana. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Japlani, A., Fitriani, F., & Mudawamah, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Kepuasan Terhadap Nasabah Pada Cabang BMT Fajar Metro Pusat. *Fidusia: Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 3(1), 67-85. doi: <https://doi.org/10.24127/jf.v3i1.469>
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran ed. Ketiga Belas*. Jakarta: Erlangga.
- Lumempow, N. R., Mandey, S., & Rotinsulu, J. J. (2015). Analisis Faktor-faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri Tbk Cabang Bahu Mall Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(3), 1275-1286.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi III*. Jakarta: Salemba Empat.
- Makmuriyah, A. N., & Vanni, K. M. (2020). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking. *Jurnal Pendidikan, Hukum, Dan Bisnis*, 5(1), 37-44. doi: <https://doi.org/10.32493/eduka.v5i1.6362>
- Manik, D., & Faddila, S. P. (2023). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dilihat dari Kualitas Pelayanan dan Nilai Nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Asia Jaya Mandiri. *JURNAL ECONOMINA*, 2(7), 1595-1606. doi: <https://doi.org/10.55681/economina.v2i7.654>
- Manobe, Y., & Agustina, M. D. P. (2022). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Asuransi. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen*,

- Kewirausahaan dan Pariwisata*, 2(1), 246-257. doi: <https://doi.org/10.32795/vol4wamrtno1th24>
- Marpaung, H., & Panjaitan, M. R. A. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada Agen Brilink Purwanto Care Di Desa Persatuan Kecamatan Pulau Rakyat. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 4(6), 11530-11535. doi: <https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i6.10287>
- Musvika, M. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Anggota terhadap Loyalitas Anggota melalui Kepuasan Anggota sebagai Variabel Intervening di BMT Hudatama Semarang*. (Doctoral dissertation, Universitas Semarang).
- Mowen, Jhon C. (2011). *Perilaku Konsumen Edisi 2*. Jakarta: Erlangga.
- Nurhidayati, M., & Cahyani, N. K. (2021). Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Pengguna E-Channel pada Nasabah BSI KCP Ponorogo. *Etihad: Journal of Islamic Banking and Finance*, 1(2), 146-157. doi: <https://doi.org/10.21154/etihad.v1i2.3527>
- Priansa, Doni Jodi. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Purnomo, Hari. (2018). *Manajemen Operasi*. Yogyakarta: CV. SIGMA.
- Rangkuti, Freddy. (2013). *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rembet, V. N., Mananeke, L., & Loindong, S. S. (2020). Pengaruh Service Performance, Kepercayaan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank SulutGo Cabang Beo. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 8(3). doi: <https://doi.org/10.35794/emba.v8i3.30239>
- Rifa'i, Khamdan. (2019). *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Jember: UIN Khas Jember.
- Sangi, I. M., Tamengkel, L. F., & Mukuan, D. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana. *Productivity*, 3(2), 107-112. doi: <https://doi.org/10.51903/jupea.v2i2.285>
- Santoso, Singgih. (2018). *Mahir Statistik Parametrik: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Siregar, Syofian. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Soleh, M. B. S. (2022). *Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Di KSPPS Bina Insan Muwahidun Gembong Pati*. (Doctoral dissertation, IAIN Kudus).
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suharlina, S., & Ferils, M. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah. *FORUM EKONOMI: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 24(2), 414-421. doi: <https://doi.org/10.30872/jfor.v24i2.10857>
- Suryani, Tatik. (2017). *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global*. Jakarta: Prenadamedia.
- Sutedi, Adrian. (2011). *Hukum Gadai Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Syah, Arman. (2021). *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.



- Tarinda, R., & Zaini, A. (2018). Pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Scissors Barbershop Malang. *JAB Jurnal Aplikasi Bisnis*, 4(1), 2016-2019. doi: <https://doi.org/10.47201/jamin.v1i2.30>
- Tjiptono, Fandy. (2015). *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2017). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Tjokro, C. I. (2018). Determinan Kepuasan Nasabah Dalam Membentuk Loyalitas Nasabah PT. BTN Cabang Ambon. *Jurnal Manajemen, Ide, Inspirasi (MINDS)*, 5(1), 1-19. doi: <https://doi.org/10.24252/minds.v5i1.4642>
- Wahyuningsih, N., & Janah, N. (2018). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat. *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syari'ah*, 10(2), 295-314. doi: <https://doi.org/10.24235/amwal.v10i2.3596>
- Widiastuti, T., & Suhaji, S. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah (Studi Kasus pada Nasabah PT. Asuransi Sequis Life Semarang). *Jurnal Ilmiah Aset*, 23(1), 53-62. doi: <https://doi.org/10.37470/1.23.1.177>
- Yanelka, F., Heryanto, I., Dwiyani, A., & Megawati, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah: Survey pada nasabah salah satu Bank Swasta di Kota Bandung. *Acman: Accounting and Management Journal*, 2(1), 42-50. doi: <https://doi.org/10.55208/aj.v2i1.29>
- Yulawati, A. P. (2019). *Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Pelayanan Di Bank Muamalat KCP Ponorogo*. (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo).

