

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Al-Ghifari, M., & Khusnudin. (2022). PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN BIAYA TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA. *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance*.
- Andriyani, M., & Ardianto, R. E. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk . *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*.
- BCA. (t.thn.). Diambil kembali dari <https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/tata-kelola/Struktur-Organisasi>
- Daga, R. (2019). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TABUNGANKU TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK SULSELBAR KANTOR CABANG BELOPA. *Akmen Jurnal Ilmiah*.
- Dewi, C. I., & Sudiartha, I. M. (2018). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH BALI. *E-Jurnal Manajemen Unud*.
- Faradisa, I., & dkk. (2016). Analisis Pengaruh Variasi Produk, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Pada Indonesian Coffeshop Semarang (Icos Cafe). *Journal of Management*.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamdani. (2020). *Mengenal Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Lebih dekat*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Handayani Dasopang, K., & Khamal Rokan, M. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUK PEMBIAYAAN TERHADAP MINAT DAN KEPUTUSAN MENJADI NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP. KOTAPINANG. *Sibatik Jurnal*.
- Hardana, A., Nasution, J., & Arti Damisa. (2022). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH MENABUNG PADA PT. BSI CABANG PADANGSIDIMPUAN . *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*.
- Herdiansyah, C, Welsa, H, & Cahyani, P.D. (2021). "PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN BRAND IMAGE terhadap PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN

PEMBELIAN MELALUI MINAT BELI SEBAGAI
VARIABELINTERVENING". *Management Development*, 83-89.

- Hidayat, R. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri . *JURNAL MANAJEMEN DAN KEWIRAUSAHAAN*.
- Ismail, d. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *JRMB: Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 175-182.
- Ismanto. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Tangerang Selatan: Unpam Press.
- Kotler, & Armstrong. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, P., & Gary, A. (2018). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller. (2016). *Marketing Management, Edisi Kelima Belas*. Perason Education Limited Prentience.
- Kotler, P., & Keller, K. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lestari, A., & Iskandar, K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Bank BTN Cabang Tegal . *Journal Economics and Management (JECMA)* .
- Lubis, S. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan Pada PT Lovely Holidays Tour and Travel Cabang Pematangsiantar Maker". 31-39.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nalendra, A. R., & dkk. (2021). *Statistika Seri Dasar Dengan SPSS*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Nasution, M., & Sutisna. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking. *Jurnal Nisbah*.
- Nicklouse, & dkk. (2015). PENGARUH HARGA, LOKASI, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN. *Jurnal EMBA*, 1072.
- Panjaitan, d. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa: Jurnal Manajemen*.
- Sari, R., Marsinah, L., & Zamzam, F. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN CITRA BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH ERA COVID 19 (STUDI KASUS DI PT. BANK MANDIRI KANTOR CABANG PALEMBANG). *Integritas Jurnal Manajemen Profesional (IJMPro)* .
- Simammora. (2002). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Pustaka Utama.

- Sudarsono, H. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Surabaya: Pustaka Abadi.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran : Teori & Implementasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). "*Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D (Sutopo (ed.)*", edisi kedua. Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sulistiyowati, W. (2021). *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Susilo, H., Mukery, M., & Haryono, A. (2018). "Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Keputusan Berkunjung sebagai Variabel Intervening di Hotel Amanda Hills Bandungan". *Jurnal Manajemen Unpad*, 1-20.
- Tjiptono. (2020). *Strategi pemasaran: prinsip dan penerapan*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV Andi.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran: Prinsip dan Penerapan*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Wiryaningtyas, D. P. (2016). Pengaruh Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada Bank Kredit Desa Kabupaten Jember. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Growth*.
- Zulkarnain, R., Taufik, H., & Ramdansyah, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS*.