

DAFTAR REFERENSI

- Adquisiciones, L. E. Y. D. E., Vigente, T., Frampton, P., Azar, S., Jacobson, S., Perrelli, T. J., Washington, B. L. L. P., No, Ars, P. R. D. a T. a W., Kibbe, L., Golbère, B., Nystrom, J., Tobey, R., Conner, P., King, C., Heller, P. B., Torras, A. I. V., To-, I. N. O., Frederickson, H. G., ... SOUTHEASTERN, H. (2019). Pengaruh Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh. *Duke Law Journal*, 1(1).
- Adnan, A. (2021). Pengaruh Atmosfer Cafe, Kualitas Produk an Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Station Coffee Premium Kota Lhokseumawe. *Jurnal Visioner & Strategis*, 10(2), 49-56.
- Agus. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Mandiri Persero TBK Cabang Pinrang*.
- Arianto, N., & Difa, S. A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap minat beli konsumen pada PT Nirwana Gemilang Property. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 3(2).
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2713>
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik)*. Bandung: Rineka Cipta.
- Anshori, M., & Iswati, S. (2019). *Metodologi penelitian kuantitatif: edisi 1*. Airlangga University Press.
- Analisis Implementasi Strategi Content Marketing dalam Meningkatkan Customer Engagement (Studi pada Strategi Content Marketing Amstirdam Coffee Malang)
- Bunyamin, B., Sundari, A., Ma'mun, S., & Noviani, A. F. (2021). Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pd Nuansa Barcode Desa Sayati Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung. *Jurnal Pelita Nusa: Social and Humaniora*, 1(2), 10-29.
- Darmayanti, N., & Hasmayni, B. (2017). Hubungan Kepeuasa Pelanggan Dengan Kualitas Pelayanan Pada Kafe D'kappucino Medan.
- Dewi, D. A. P. R., Sapta, I. K. S., & Rihayana, I. G. (2022). Pengaruh kompensasi, pengembangan karir dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan puskesmas 1 Seririt. *EMAS*, 3(3), 71-90.
- Estamarinda, E., Akila, & Sinarti, T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan

- Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hompizz Pizza Palembang. *Jurnal Manivestsi*, 3(1), 69–82.
- Fadhilah, K. N., & Sugiyono, S. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Handphone SAMSUNG. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 10(7).
- Febrianti, I., Ikramuddin, I. I., Adnan, A. A., & Muchsin, M. M. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dalam Melakukan Pembelian Bola Lampu Merek Hanoch. *Jurnal Visioner & Strategis*, 12(1), 61-69.
- Fernandes, A. A. R., & Akhrani, L. A. (2022). Rancangan Pengukuran Variabel: Angket dan Kuesioner (Pemanfaatan R). Universitas Brawijaya Press.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*.
- Gujarati, Damodar, 2003, “Basic Econometries”, Fourth Edition, McGraw-Hill Companies, New York.
- Haidar Khawarizmi, Muchsin, Heriyana, & Samsul Bahri. (2024). The Effect Of System Quality, Information Quality, And Service Quality On Customer Satisfaction In Ordering Food Through Juangjek Application (Study On Juangjek Application Users In Bireuen Regency)
- Herliza, R., & Saputri, M. E. (2016). Pengaruh Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan (studi Pada Zara Di Mall Pvj Bandung). *eProceedings of Management*, 3(2).
- Hand Irawan, “Prinsip Kepuasan Pelanggan”, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo Granmedia. 2009), hlm. 57-59.
- Hidayanti, A. T., & Handayani, J. (2019). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Presma Pada PD Bank Perkreditan Rakyat Blora (Studi Kasus Pada PD Bank Perkreditan Rakyat Blora). *Keunis*, 7(2), 40-64.
- Kotler, P., Keller, K. L., Ang, S. H., Tan, C. T., & Leong, S. M. (2018). *Marketing management: an Asian perspective*. Pearson Harlow.
- Laia, E., Hulu, F., Zai, K. S., & Mendrofa, M. S. (2024). Peningkatan Kualitas Jasa Layanan untuk Kepuasan Nasabah Di PT. Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(2), 1967-1975.
- Luas, J., Kimbal, M., & Singkoh, F. (2017). Efektivitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Kakaskasen Dua Kecamatan Tomohon Utara Kota Tomohon. *Jurnal Eksekutif*, 2(2).
- Ma, L., Luo, J., Kuwabara, N., Hiramoto, T., Onumata, Y., Manabe, Y., Takaba, H., Corporation, E., Energy, A., Flory, P. J., Æ, Ì., Sato, T., Geometry, R.,

- Analysis, G., Muraki, M., Nakamura, K., Geometry, R., & Analysis, G. (2019). Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* terhadap kepuasan Nasabah pada PT. Sun Life Financial Indonesia Cabang Medan. *Proceedings of the Institution of Mechanical Engineers, Part J: Journal of Engineering Tribology*, 224(11), 122–130.
- Mubarak, A., Muchsin, Edyansyah, T., & Zulkarnaen, T. (2023). The Influence of Promotion and Service Quality on Consumer Purchase Decisions. *Almana : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 7(1), 179–192. <https://doi.org/10.36555/almana.v7i1.2152>
- Mirella, N. N. R., Nurlela, R., Erviana, H., & Farrel, M. H. (2022). Faktor Yang Mempengaruhi: Kepuasan Pelanggan Dan Minat Pembelian: Kualitas Produk, Dan Persepsi Harga (Literatur Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 350-363.
- Mayasari, S., & Safina, W. D. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Ayam Goreng Kalasan Cabang Iskandar Muda Medan. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 1(2), 63-76.
- Maramis, I. S., Mananeke, L., & Loindong, S. S. (2022). Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Mediasi Oleh Kepercayaan Pelanggan Apotek Mercke'Lkolongan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(1), 39-48.
- Maharani, N. S., & Haryati, E. S. (2023). Efektivitas petugas unit aviation security (avsec) terhadap keamanan di bandar udara sultan babullah ternate. *JETISH: Journal of Education Technology Information Social Sciences and Health*, 1(1), 7-15.
- Nugroho, M. R. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bni Syariah Cabang Fatmawati*.
- Nurhandayani, P. (2022). *Pengaruh People, Process Dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pt Bank Syariah Indonesia Kcp Jakarta Koja 2)* (Doctoral Dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta).
- Purnamasari, S. D., Bambang, D., & Sulistiyono, B. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Call Center Pt. Citilink Indonesia. *JIMEN Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen*, 3(1), 63–75.
- Parasuraman, A., Valerie A. Zethaml, & Leonard Berry. 1994. "Reassessment of Expectations as A Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Futher Research". *Journal of Marketing*. Vol. 58. January. hal.11-124.
- Putri, N. D., Halimatussa'diah, H. D., Marlina, L., Baruara, G., & Irawan, P. A. (2022). Gambaran Kadar Low Density Lipoprotein (Ldl) pada Pasien Penyakit

Jantung Koroner di RSUD Dr. M.

Yunus Kota Bengkulu Tahun 2022 (Doctoral dissertation, Poltekkes Kemenkes Bengkulu).

Rahima, A. (2021). Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Jne Express Dan J&Texpress Di Indonesia. *Mega Aktiva: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 10(2), 102–114.

Ratih. (2020), Mengenal Kualitas Pelayanan Secara Lengkap

Razak, A., Baheri, J., & Ramadhan, M. I. (2018). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Kendari. *Sigma: Journal of Economic and Business*, 1(79), 10–20.

Ritonga, H. M., Fikri, M. El, Siregar, N., Agustiar, R. rian, & Hidayat, R. (2018). *Manajemen Pemasaran: Konsep dan Strategi* (1 (ed.); Medan). CV. Manhaji.

Sunyoto Danang. (2015). *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran: konsep, Strategi, dan Kasus*. Caps.

Saputri, R. (2018). Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Batua Raya.

Syahroni, M. I. (2022). Prosedur Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Al-Musthafa STIT Al-Aziziyah Lombok Barat*, 2(3), 43-56.

Suriani, N., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan.

Sujarweni, V. W. (2014). Metodologi penelitian. Yogyakarta: Pustaka Baru Perss.

Sholikhah, A. (2021). Pengaruh karakter individu dan karakteristik pekerjaan terhadap kinerja pegawai sekretariat DPRD Jombang (Studi Pada Pegawai ASN) (Doctoral dissertation, STIE PGRI Dewantara Jombang).

Sekaran, Uma and Roger Bougie. 2014. *Research Methods for Business: a skill-building approach*. Sixth Edition.

Tanesib, L. H., Koli, D. Y., & Mbado, M. R. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Toko Engky Motor Oesapa KM. 9. *Amartha: Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 4(1), 25-31.

Tjiptono Fandy, & Anastasia, D. (2016). *Pemasaran: esensi & aplikasi*. Andi Offset.

Tio, A., & Prima, A. P. (2022). Analisis Pengaruh Profitabilitas, Likuiditas Dan Solvabilitas Terhadap Nilai Perusahaan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia. *Owner: Riset dan Jurnal Akuntansi*, 6(1), 443-453.

Utami Christina Whidya., dkk., 2019, *Manajemen Jasa*. Jakarta: Salemba Empat

- Veithzal Rivai. (2020). Bab ii kajian pustaka bab ii kajian pustaka 2.1. In *Bab Ii Kajian Pustaka 2.1* (Vol. 12, Issue 2004).
- Wahab, W. (2020). Pengaruh Citra Koperasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (Kpri) Kantor Kementrian Agama Kota Pekanbaru. *Eko Dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 11(4).
- Wawan Kurniawan, S. K. M., & Aat Agustini, S. K. M. (2021). Metodologi Penelitian Kesehatan dan Keperawatan; Buku Lovrinz Publishing. LovRinz Publishing.
- Yanti, N. (2019). Rekomendasi Peningkatan Kunjungan Persalinan Berdasarkan Analisis Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Perdana Medica Surabaya Tahun 2019 (Doctoral Dissertation, Stikes Yayasan Rs Dr. Soetomo Surabaya).