



DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Anugrah, R. P. (2023). *Manajemen Kualitas*. Penerbit Widina Media Utama.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate*. Penerbit Universitas Diponegoro
- Harahap, M. G., Krahaara, Y. D., & Polimpung, L. J. C. (2024). *Perilaku Konsumen: Teori dan Praktik*. Penerbit Sada Kurnia Pustaka.
- Hair et al. (2019). *Multivariate Data Analysis*. Penerbit Cengage.
- Liptono, F., & Diana, A. (2022). *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Andi.
- Liptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality & Customer Satisfaction*. Penerbit Andi.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing Management (16th ed.)*. Pearson Education.
- Meithiana Indrasari (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Unitomo Press
- Colin Shaw & Ryan Hamilton (2016). *The Intuitive Customer 7 Imperatives For Moving Your Customer Experience To The Next Level*. Penerbit palgrave macmillan
- Samsiyah, S., & Latif, N. (2023). *Perilaku Konsumen*. Penerbit Mega Press Nusantara.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KGG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



JURNAL:

Amos, V., & Kadang, H. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Escete terhadap Kepuasan Anggota Credit Union Mekar Kasih Kantor Pelayanan Makassar. *Paradigma*, 2(2).

Andayani, N., & Anggraini, T. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Experience terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Central Asia Cabang Kutabumi.

Andriyani, M., & Ardianto, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank.

Arbania, V. S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Experience terhadap Kepuasan Pelanggan di Bioskop CGV Teras Kota.

Ardiansyah, D., & Widjayanti, A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Kelapa Gading Square.

Desmi Ristia, N., & Marlien, R. (2022). Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Nilai Pelanggan, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Albania Coffee Boja).

Marlina, L., Islam, U., Agung, S., & Pelanggan, K. (2024). *KEPUASAN PELANGGAN DI KOPERASI POLDA JAWA BARAT*.

Nadhifa, S., Sunaryo, & Surachman. (2023). *The effect of brand experience and service quality on customer loyalty mediated by customer satisfaction*.

Ratna Dewi, S. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBI KKK (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Salih, M., Sinaga, A., & Mahmudiyah, S.-J. (2023). *JEKSya Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*.

Septia, E., Fasa, M. I., & Suharto, S. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.