

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2015). *Metode penelitian kuantitatif*. Aswaja Pressindo.
- Alvina, P. R. (2024). *Peralihan strategi operasional perbankan terhadap kepuasan nasabah (Studi kasus Bank Syariah Indonesia KC Metro Sudirman)* (Disertasi doktoral, IAIN Metro).
- Amelia, Y. T., Triyuliarlita, Y., & Safitri, K. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap loyalitas melalui kepuasan konsumen pada Café Hangout di Sampit. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 12(1), 95–106.
- Aningsih, S., Ani, A., Partini, P., Efendi, J., & Purnomo, R. A. (2025). The digital customer journey: Bagaimana digitalisasi membentuk perilaku nasabah dan mendorong pertumbuhan bisnis perbankan. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 4(3), 637–651.
- Arianti, N. L. P. M., & Ariasih, M. P. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pada Green Kubu Café Tegallalang. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(2), 462–471.
- Badan Usaha Milik Negara. (2024). Layanan jasa perbankan BNI. <https://www.bni.co.id/id-id/personal/jasajasa>
- BNI Emerald. (2023). Tampil dengan wajah baru, BNI Emerald siap jadi terbaik di industri wealth management. <https://www.bni.co.id/id-id/beranda/kabar-bni/berita/articleid/23373>
- Budiarno, U., Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap customer satisfaction dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi*, 19(2), 226–233.
- Daengs, A., Istanti, E., & Kristiawati, I. (2022). Peran timeliness dalam meningkatkan customer satisfaction dan customer loyalty PT JNE. *Jurnal Baruna Horizon*, 5(1), 1–7. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v5i1.71>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Fadila, D. (2023). Pengaruh persepsi nilai pelanggan terhadap adopsi penggunaan bank syariah. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 12(2), 135–146.
- Ferdinand, A. (2002). *Structural equation modeling dalam penelitian manajemen: Aplikasi LISREL 8.54*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Firmansyah, A. (2018). *Perilaku konsumen (Sikap dan pemasaran)*. Deepublish.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Universitas Diponegoro.
- Hardani, Auliya, N. H., & Andriani, H. (2020). *Metode penelitian kualitatif dan kuantitatif*. CV Pustaka Ilmu.

- Hariono, R., & Marlina, M. A. E. (2021). Pengaruh harga, lokasi, dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan customer satisfaction sebagai variabel mediator. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 6(1), 1–10.
- Ismaniar, A., Asriati, A., & Indriana, I. (2025). Analisis tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan pada Bank BRI Cabang Kahu. *FIDUSIA: Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 8(1).
- Jayanti, N. W. S., Telagawathi, N. L. W. S., & Trianasari. (2023). The role of customer satisfaction in mediating brand image and perceived value on brand loyalty for Tri providers in Bali. *Jurnal Ekonomi*, 12(4), 2058–2064.
- Jayanti, N. L. S., & Yulianthini, N. N. (2022). Pengaruh fasilitas serta kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan domestik objek wisata Taman Air Tirtagangga. *Jurnal Manajemen, Pariwisata dan Perhotelan*, 4(2), 306–312.
- Kasinem. (2020). Pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap customer satisfaction pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329–339.
- Kasmir. (2017). *Customer service excellent: Teori dan praktik*. RajaGrafindo Persada.
- Katadata Insight Center. (2025). Indonesia's top jumbo asset banks in Q1 2025. <https://databoks.katadata.co.id>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kusuma, I. G. W., Susila, G. P. A. J., Sumadi, K. E. S., & Yudiaatmaja, F. (2023). The influence of store atmosphere, product quality, and service quality on customer satisfaction. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 9(1), 16–21.
- Lidiawan, A. R., & Laely, N. (2023). Membangun reputasi perusahaan melalui kepuasan pelanggan dengan menggunakan e-banking.
- Lumempow, K. R., Worang, F. G., & Gunawan, E. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap customer satisfaction. *Jurnal EMBA*, 11(1), 1–11.
- Moenir, A. S. (2010). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Nabila, Z., & Kuswanto, A. (2022). Pengaruh perceived value terhadap loyalitas konsumen melalui customer satisfaction. *Jurnal Administrasi dan Manajemen*, 12(1), 39–48.
- Nurdin, N., Musyawah, I., Nurfitriani, N., & Jalil, A. (2020). Pengaruh pelayanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, 2(1), 87–104.
- Pasolong, H. (2019). *Teori administrasi publik*. Alfabeta.

- Patmala, H. S., & Fatihah, D. C. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian. *Jurnal Ilmiah MEA*, 5(3), 1154–1170.
- Pratama, P. D. A., & Suprapti, N. W. S. (2023). Customer satisfaction role in mediating service quality and promotional appeal. *International Journal of Social Science and Business*, 7(4), 1012–1021.
- Pratomo, W. F., & Annasrulloh, M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan biaya terhadap customer satisfaction. *Jurnal Economina*, 2(1), 1–5.
- Priadana, S., & Sunarsi, D. (2021). *Metode penelitian kuantitatif*. Pascal Books.
- Riani, A. G., & Wulansari, N. (2024). Pengaruh perceived value terhadap customer satisfaction. *Jurnal Manajemen Pariwisata dan Perhotelan*, 2(2), 134–145.
- Selviana, I. (2024). *Pengaruh dimensi nilai persepsian terhadap niat penggunaan aplikasi mobile berbayar di Indonesia* (Tesis, Universitas Gadjah Mada).
- Setyaningsih, S. (2020). *Penguatan sumber daya manajemen pendidikan*. Alfabeta.
- Septiani, N. L. P., & Yulianthini, N. N. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 8(2), 403–409.
- Sheth, J. N., Newman, B. I., & Gross, B. L. (1991). *Consumption values and market choices*. South-Western Publishing.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sukawati, N., Habra, M. D., & Falahi, A. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Bank. *Derivatif: Jurnal Manajemen Ekonomi dan Akuntansi*, 1(02), 28-34.
- Suwardi. (2011). Menuju kepuasan pelanggan melalui penciptaan kualitas pelayanan. *Jurnal Pengembangan Humaniora*, 11(1).
- Telagawathi, N. L. W. S. (2018). Customer satisfaction on company image and its impact on loyalty. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 69(4).
- Telagawathi, N. L. W. S., Mayasari, N. M. D. A., & Yulianthini, N. N. (2018). *Proceedings of the TEAMS 2018*. Atlantis Press.
- Telagawathi, N. L. W. S., Suci, N. M., & Mayasari, N. M. A. D. (2019). Nilai yang dipersepsikan terhadap kepuasan pelanggan. *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 7(2), 130–142.
- Tjiptono, F. (2016). *Pemasaran jasa*. Andi Offset.
- Vicramaditya, P. B. (2021). Pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap loyalitas pelanggan. *Journal of Business and Banking*, 10(2), 325–341.
- Wikipedia. (2024). Bank Negara Indonesia. [https://id.m.wikipedia.org/wiki/Bank\\_Negara\\_Indonesia](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Bank_Negara_Indonesia)

- Yuliani, W., & Supriatna, E. (2023). *Metode penelitian bagi pemula*. Penerbit Widina.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2003). *Services marketing* (3rd ed.). McGraw-Hill.

