

DAFTAR PUTSTAKA

- Abdillah, W. (2018). *Metode Penelitian Terpadu Sistem Informasi*.
- Anggrainy, I. F., Darsono, N., & Putra, T. R. I. (2018). Kepegawaian Pendidikan Dan Pelatihan Provinsi Aceh. *Jurnal Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unsyiah*, 2(1), 1–10.
- Arifin, A., Kusyanti, A., & Mursityo, Y. T. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah dengan Menggunakan E-S-Qual dan E-Recs-Qual (Studi pada Pengguna Layanan BSMNet Bank Syariah Mandiri). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (JPTIIK) Universitas Brawijaya*, 2(4), 1750–1760.
- Azwar. (2018). Analisa Kelayakan Fasilitas Sarana dan Prasarana Pada Kolam Renang Baturaja. *Jurnal Tekno Global*, 7(2).
- Budiyono, & Wahyuati, A. (2017). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan PT MNC Sky Vision*. 6.
- Burhanudin, B. (2018). Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Bank Sinarmas KK Duri Pulo Gambir Jakarta Pusat. *Sosio E-Kons*, 10(1), 75. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v10i1.2264>
- Cahyadi. (2018). Pengaruh pelayanan sistem antrian dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah pada bank bni kantor cabang pembantu Unmul Samarinda. *EJournal Administrasi Bisnis*, 6(3), 1023–1036.
- Dawi, N. M., Jusoh, A., Streimikis, J., & Mardani, A. (2018). The influence of service quality on customer satisfaction and customer behavioral intentions by moderating role of switching barriers in satellite pay TV market. *Economics and Sociology*, 11(4), 198–218. <https://doi.org/10.14254/2071-789X.2018/11-4/13>
- Dharma, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Padang Tour Wisata Pulau Padang. *EKOBISTEK Fakultas Ekonomi ISSN 2301-5268 | E-ISSN 2527-9483*, 6(2), 349–359.
- Ekasari, R., Purnamasari, W., & Ali, M. (2018). *Pengaruh Iklan, Kualitas Pelayanan, Fasilitas Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Pembelian Bbm Di Spbu Coco 51.601.108 Mastrip Surabaya*. 2(1), 2614–2616.

- Erica, D., & Rasyid, H. Al. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online di Jakarta. *Jurnal Ecodemica*, 19 No. 2(2), 168–176.
- Hartawan, D. (2018). Pengaruh Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Palembang). *I-ECONOMICS: A Research Journal on Islamic Economics*, 3(2), 149. <https://doi.org/10.19109/ieconomics.v3i2.1457>
- Krisdayanto, I., Haryono, A. T., PT, E. G., Analisis, H., Pelayanan, A. K., Fasilitas, L., & Putra, net B. (2018). Analisis pengaruh harga, kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di i cafe lina putra net bandungan. *Journal of Management*, 4(4).
- LOILEWEN, A. F., & TITAWATI, T. (2019). Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna Internet Banking. *Ganec Swara*, 13(2), 207. <https://doi.org/10.35327/gara.v13i2.83>
- Mananeke, L. (2017). Pengaruh Desain Layout, Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Matahari Departemen Store Mega Mall Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(3), 3549–3558.
- Munawir. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Foto Copy Awy Comp Di Pondok Pesantren Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi. *Hukum Islam, Ekonomi Dan Bisnis*, 4(2), 204–215.
- Nugroho, W., & Soliha, E. (2018). E-Banking, Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan (Studi pada Nasabah Bank Sinarmas KCP Sultan Agung Semarang). *Bisnis Dan Ekonomi*, 25(2), 104–111.
- Nurdin, S., & Putra, N. (2019). Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kepercayaan Pelanggan Dalam Menggunakan Kartu Pascabayar Halo. *Ekonomi Dan Ekonomi Syariah*, 2(1), 108–114. <https://sticalwashliyahsibolga.ac.id/jurnal/index.php/jesya/article/view/50>
- Oetama, S., & Herlina Sari, D. (2017). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk Di Sampit. *Jurnal Terapan Manajemen Dan Bisnis*, 3(1), 59–65.
- Pradana, F. (2018). Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Pengalaman Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah Pt Fac Sekuritas

- Indonesia Di Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 9(2), 193–212.
<https://doi.org/10.18196/mb.9262>
- Pramana, I., & Rastini, N. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 5(1), 706–733.
- Pratminingsih, S. A., Astuty, E., & Widyatami, K. (2018). Increasing customer loyalty of ethnic restaurant through experiential marketing and service quality. *Journal of Entrepreneurship Education*, 21(3).
- Puspita, R. M., & Santoso, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 13(1), 69–80.
<https://doi.org/10.26533/eksis.v13i1.145>
- Rugian, M. S., Saerang, I., & Lengkong, V. (2017). *Pengaruh Disiplin Kerja, Pelatihan, Kualitas Kehidupan Kerja dan Konflik Pekerjaan-Keluarga Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT Bank BTPN Tbk Cabang Utama Manado)*. 5(2), 487–498.
- Saleh, N. N., & Saleh, N. N. (2019). *Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia*. 20(1).
- Santoso, I. D., & Sitohang, S. (2017). *PENGARUH MOTIVASI, KOMPENSASI, KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN*. 6.
- Sarahditya, A., & Wijaya, E. (2018). *Analisis Service Recovery Sebagai Strategi Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank BTN Kantor Cabang Depok)*. 4, 11–18.
- Satria, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Switching Intention pada Nasabah Bank Panin Kota Sungai Penuh Periode Tahun 2016. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 4(1), 131.
<https://doi.org/10.33087/jmas.v4i1.80>
- Sholeha, L., Djaja, S., & Widodo, J. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 12(1), 15.
<https://doi.org/10.19184/jpe.v12i1.6465>
- Sigit, K. N., & Soliha, E. (2017). Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Keuangan Dan Oerbankan*, 21(040), 157–168.

- Sirait, D. P. (2018). PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (The Effect of Relationship Management and Service Quality on Customer Satisfaction). *Jurnal Digest Marketing*, 3(1), 79–85.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis* (M. S. Sofia Yustiyani Suryandari, S.E. (ed.); Ketiga). CV Alfabeta.
- Susanti, I. D., Astuti, R. D., Sariasih, F. A., & Putra, Jo. L. (2018). Penggunaan Technology Accepted Model (TAM) Dalam Analisis Niat Perilaku Penggunaan Internet Banking Pada Mahasiswa Universitas Telkom. *Jurnal Mitra Manajemen*, 3(2), 215–229. <http://e-jurnalmitramanajemen.com/index.php/jmm/article/view/125/69>
- Wardani, I., Ag, S., & M, M. I. (2018). *Analisis Minat Pengguna Layanan Bni Internet Banking Dengan Menggunakan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (Utaut) Analysis of User Interest Internet Banking With Bni ' Sservice Us Ing the Model of Unified Theory Of acceptance and U*. 5(2), 1638–1644.
- Yuliana, Yulfrita Adamy, Fakhurrazi Abbas, A. Y. (2019). Penaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Aceh di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 21(1), 39–45.