

DAFTAR PUSTAKA

- Abibual Getachew Nigatu, A. A. B. G. M. H. (2023). Effects of automated teller machine service quality on customer satisfaction: Evidence from commercial bank of Ethiopia. *Helliyon*, 9(21):e19132
- Aditya, I.A., Haryadi, F.N., Haryani, I., Rachmawati, I., Ramadhani, D.P., Tantra, T., & Alamsyah, A. (2023). Understanding service quality concerns from public discourse Indonesia state electric company: *Helliyon*, 2023 Jul 28;9(8):e18768
- Agustina Rantesalu (2022) , *Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan*, *SEIKO : Journal of Management & Business*, Volume 5 Issue 2 (2022) Pages 711 – 723
- Amhas, M. (2018). Pengaruh kualitas sumber daya manusia, kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan pada kantor sistem administrasi manunggal satu atap (samsat) Makassar 01 Selatan. *Jurnal Mirai Management*, 3(1), 136–149.
- Arifuddin, A., & Ilahi, A. A. A. (2023). Pengaruh Kompensasi Dan Promosi Jabatan Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Bank Sulselbar. *Jurnal Manajemen, Akuntansi, Ekonomi*, 2(1), 44-50.
- Beddu, M. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Kepemudaan, Olahraga Dan Pariwisata Kota Parepare. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 4(1), 132–141.
- Binta, M.A., Hendri ,T., & Syarifah,G. (2022). Pengaruh Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia :Studi Riset Bank Syariah Indonesia KCP Citeureup 1. *Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 3(1), 84-95.
- Farih, M., Sukotjo, E., & Adam, L. O. B. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai yang Dimediasi oleh Kepuasan Kerja (Studi pada RSUD Kabupaten Konawe Kepulauan). *Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Organisasi (JUMBO)*, 4(3), 145–159. <http://ojs.uho.ac.id/index.php/JUMBO>
- Firdaus, M., Y., & Rachmawati, I. (2024). The Influence of E-Service Quality on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction Among Livin'by Mandiri Users: *International Journal of Social Science Indonesia*, 8(1), 142-150

- Debby, D. (2020). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Setia Alam Berjaya*. Kodeuniversitas041060# Universitas Buddhi Dharma.
- Dewi, A. D. (2019). *Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Pasar Surya Surabaya* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surabaya).
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (9th ed.)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair Jr., J., Page, M., & Brunsveld, N. (2019). *Essentials of Business Research Methods* (4th ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780429203374>
- Hardani, S. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Cv. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Hasnidar Et Al., (:2021) *Pemasaran Terpadu*, Media Sains Indonesia Bandung
- Hermawan, S. (2018). *Analisis Proses Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang (Doctoral dissertation, Faculty of Social and Political Sciences)*, 7(2), 281-290.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Indriya, A. F. (2018). House of Quality Sebagai Pengendalian Kualitas Layanan Di Lembaga Pendidikan Muhammadiyah. *DIDAKTIKA: Jurnal Pemikiran Pendidikan*, 24(2), 100-122.
- Ismawanto, T., Setianegara, R. G., & Rahmani, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 16(1), 1–11.
- Ismail. I & Ilyas., I (2023) *metode penelitian kualitatif dan kuantitatif*. PT RajaGrafindo Persada :Depok
- Jodi, I. W. G. A. S. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Artha Adyamurthi Di Kediri Tabanan. *Jurnal Ilmiah Satyagraha*, 1(2), 103-110.
- Justine Roy Balinado., Y. T. Prasetyo. , M. N. Young. , S. F. P. 3, B. A. Miraja. , & A. A. N. P. R. (2021). , The Effect of Service Quality on Customer

Satisfaction in an Automotive After-Sales Service. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(2) 116

Khoirul Anam. (2023, February 7). *Perbankan Catat Kinerja Ciamik, Ternyata ini penyebabnya* Cnbcindonesia.Com.
<https://www.cnbcindonesia.com/market/20230207110816-17-411696/perbankan-catat-kinerja-ciamik-ternyata-ini-penyebabnya>

Kirono, I., Sukaris, S., Himawan, I., Faris, A., Akhiruddin, A., & others. (2022). Kemampuan dan kepemimpinan transformasional dalam mempengaruhi kinerja karyawan melalui komitmen organisasional dan motivasi. *Perbanas Journal of Business and Banking*, 11(2), 231–250.

Kompri. (2020) *Manajemen Kinerja (Pertama)*. Yogyakarta: Expert

Kotler, P., & Armstrong, G (2018). *Principles of Marketing Global Edition 17th Edition*. London: Pearson Education

Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). *Principles of Marketing* (8th ed.). Pearson Education.

Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management* (Sixteenth). Pearson Education Limited.

Kristanti, D., & Pangastuti, R. L. (2019). *Kiat-kiat merangsang kinerja karyawan bagian produksi*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.

Lena, M. L. (2019). *Metode Penelitian*. CV IRDHI

Maghfiroh, W. I., Himawan, A. F. I., Sukaris, S., & Krisnawati, W. (2022). Pengaruh E-Service Quality, E-Trust Dan E-Satisfaction Terhadap E-Customer Loyalty Pada Pengguna Bri Mobile (Brimo). *Sentri: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(2), 481–486.

Mutiasari, L. (2018) Analysis Of Employer Attractiveness And Use Of Social Media To Corporate Reputation And Job Characteristics Astra Credit Companies And Implication On Intention To Apply : Study At End Level Student Jabodetabek , Multimedia Nusantara University , Tangerang

Natasha Khairunisa Amani. (2023, July 4). *Begini Kondisi Perbankan Indonesia di Tengah Amblasnya Ekonomi Negara Maju*. Liputan6.Com Novitawati, R. A. D., Prihatminingtyas, B., & others. (2019). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP)*, 8(4), 175–180.

- Othman, B., Harun, A., Rashid, W., & Ali, R. (2019). The impact of Umrah service quality on customer satisfaction towards Umrah travel agents in Malaysia. *Management Science Letters*, 9(11), 1763–1772
- PT Bank Mega, Tbk. (2022). Bank Mega Raih Best of the Best Award 2022 dari Forbes Indonesia. Diakses pada 15 Oktober 2023, dari <https://bankmega.com/id/tentang-kami/berita/bank-mega-raih-best-of-the-best-award-2022-dari-forbes-indonesia/#:~:text=Bank%20Mega%20Raih%20Best%20of%20the%20Best%20Award%202022%20dari%20Forbes%20Indonesia&text=Pada%20tanggal%2010%20November%202022,Companies%202022%20dari%20Forbes%20Indonesia.https://bankmega.com/id/tentang-kami/berita/bank-mega-luncurkan-mila-layanan-digital-customer-service/>
- Rachmawati, I. (2020). Service quality role on customer's loyalty of Indonesia internet service provider during Covid-19. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 13(2), 167-180
- Rahim, F., Suwasono, E., & Rusandi, D. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Costumer Pada Perusahaan Ekspedisi J&T Express Cabang Tulungagung (Studi Kasus Kantor Cabang J&T Express Ngunut). *Otonomi*, 22(2), 311–317.
- Rahmadina, R., & Millanyani, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Tebu. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 6(3), 857-877.
- Rahmawati, C., Fitriani, D., Haira, F., & Panorama, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, Dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat Kantor Cabang Palembang). *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(7), 1073–1088.
- Rajesh Agarwal & Sanjay Dhingra. (2023). Factors influencing cloud service quality and their relationship with customer satisfaction and loyalty. *Heliyon*, 9(4):e15177
- Riyanto, S., & Hermawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Robbins, S. (2006). Peningkatan Kinerja Melalui Perilaku Kerja Berdasarkan Kecerdasan Emosional. *Telaah Bisnis*, 10.
- Rokhmawati, A. (2020). Analisis Pengaruh Good Corporate Governance (GCG) dan Corporate Social Responsibility (CSR) Terhadap Nilai Perusahaan Dengan Profitabilitas Sebagai Variabel Intervening pada Perusahaan

Pertambangan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Ekonomi KIAM*, 31(2), 10-25.

Samuel Godadaw Ayinaddis., B. A. Taye. , and B. G. Y. (2023). Examining the effect of electronic banking service quality on customer satisfaction and loyalty: an implication for technological innovation. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, vol. 12, issue 1, 1-18

Setyawan, A. (2018). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan (studi kasus pada tiga perusahaan fabrikasi lepas pantai di Batam dan Karimun). *Journal of Accounting and Management Innovation*, 67–89.

Sewaka, S., Anggraini, K., Mas'adi, M., Nurhadi, A., & Arianto, N. (2023). Pengaruh kepuasan dan pelayanan pelanggan kualitas produk perbankan terhadap loyalitas nasabah bank di Tangerang. *Jurnal Internasional Penelitian Kecerdasan*. Buatan. <https://doi.org/10.29099/ijair.v6i1.295>

Silaen, Novia R., et al. (2021). *Kinerja Karyawan*. Cv Widina Media Utama.

Sinambela, Prof. Dr. L. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*. Bumi Aksara.

Sudirman, Acai., et al. (2021). *Pengantar Ilmu Manajemen (Sebuah Pendekatan Konseptual)*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D* (Sugiyono, Ed.). Alfabeta.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Sutopo, Ed.; Kedua). Alfabeta.

Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta, CV

Sumardjo, M & Priansa, Doni J., . (2018) *Manajemen pengembangan sumberdaya manusia konsep-konsep kunci*. Bandung: Alfabeta

Supriyanto, A., Wiyono, B. B., & Burhanuddin, B. (2021). Effects of service quality and customer satisfaction on loyalty of bank customers. *Cogent Business & Management*, 8(1), 1937847

Tjiptono (2019). *service, quality, & customer satisfaction edisi 5*. Yogyakarta: Andi

Tjiptono, F. & G, Chandra. (2019). *Service, Quality, & Customer Satisfaction Edisi 5*.

Takwi, M. S. (2021). *Research Methodology*. University of Bonn.

Wekke, I. S. (2019). *Metode Penelitian Ekonomi Syariah*. CV Adi Karya Mandiri

Zikri, A., & Harahap, M. I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera. *JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen*, 2(1), 923-926.