

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. Ali, Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Modern, Jakarta: Pustaka Amani, 1980.
- [2] Bank Indonesia, Undang Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, Jakarta: Gramedia, 1998.
- [3] Emmywati, "Pengaruh Kualitas Layanan Yang Terdiri Dari Kenyamanan, Keamanan, Kemudahan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Galeri Seni dan Pusat Meditation Ponggoro Jawa Timur," vol. 1, p. 4, 2016.
- [4] R. Jeni, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Pasar Swalayan Sebagai Tempat Berbelanja," *Studi Manajemen dan Organisasi*, vol. 02, no. 01, pp. 1-15, 2005.
- [5] A. S. R. H. Lusi Fauziah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Penabung Pada Bank BRI Unit Bandar Buat," *Jurnal Matua*, vol. 03, no. 04, pp. 802-813, 2021.
- [6] M. Arief, Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan, Malang: Bayumedia Publishing, 2006.
- [7] F. Tjiptono, Manajemen Jasa, Yogyakarta: Andi Offset, 2015.
- [8] P. Kotler and A. B. Susanto, Manajemen Pemasaran di Indonesia, Jakarta: Salemba Empat, 2000.
- [9] Y. B. Ambarwati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT Bank Central ASia (BCA) Tbk Cabang Undaan Surabaya," *Jurnal Akuntansi*, 2014.
- [10] M. Budihardjo, Panduan Praktis Menyusun SOP, Jakarta: Raih Asa Sukses, 2014.
- [11] L. D. & A. Fuldianto, "Peningkatan Kinerja Operasional Dengan Mengaktifkan Standar Operasional Prosedur di Java Origin," *Jurnal Bisnis Terapan*, vol. 03, no. 01, pp. 63-71, 2019.
- [12] P. Kotler and Keller, Manajemen Pemasaran Jilid I, Jakarta: Erlangga, 2017.
- [13] A. S. Maulana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT TOI," *Ekonomi*, vol. 07, no. 02, 2016.
- [14] A. P. Putera, "Prinsip Kepercayaan Sebagai Fondasi Utama Kegiatan Perbankan," *Hukum Bisnis Bonum Commune*, vol. 3, p. 1, 2020.
- [15] E. Sistaningrum, Manajemen Penjualan Produk, Yogyakarta: Kanisius, 2002.
- [16] F. Tjiptono, Prinsip-Prinsip Total Quality Service, Yogyakarta: Andi Offset, 1996.
- [17] F. Tjiptono and G. Chandra, Pemasaran Strategik, Yogyakarta: Yogyakarta Andi, 2012.
- [18] R. Ruslan, Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi, Jakarta: Alfabeta, 1997.

- [19] W. Setiawati, "Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP) Pada PT Sketsa Cipta Graha di Surabaya," vol. 3, no. 1, pp. 514 - 522, 2015.
- [20] F. R. S. Lubis, "Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) Frontliner Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumut KCP Syariah HM Joni Medan," p. 20, 2018.
- [21] O. A. Yoeti, *Manajemen Pemasaran Hotel*, Jakarta: PT Perca, 2003.
- [22] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: ALFABETA, 2017.
- [23] C. S. Wijayaningratri and Budiyanto, "Pengaruh Fasilitas, Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Nasabah Bank Mega Syariah Walikukun," *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, vol. 04, no. 04, p. 04, 2015.
- [24] S. E. P. Widoyoko, *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*, Malang: Pustaka Pelajar, 2015.
- [25] Y. Riyanto, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Surabaya: SIC, 2010.
- [26] K. Kartono, *Pengantar Metodologi Research*, Bandung: ALUMI, 1998.
- [27] Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: ALFABETA, 1999.
- [28] P. Rao, *Measuring Consumer Perception Through Factor Analysis*, Semarang: The Asian Manager, 2006.
- [29] J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Bineka Cipta, 2001.
- [30] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan SPSS*, Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2005.
- [31] F. Tjiptono and G. Chandra, *Service, Quality dan Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset, 2011.
- [32] M. R. A. Hirmawan, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Bertransaksi di Bank Syariah," *Studi Kasus di Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta*, 2015.
- [33] F. Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, Solo: Cakra Books, 2014.
- [34] Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK), "Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum," 8 August 2018. [Online]. Available: <https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Pages/Penyelenggaraan-Layanan-Perbankan-Digital-oleh-Bank-Umum.aspx>. [Accessed 15 June 2022].
- [35] P. Palenewen, "Kualitas Layanan dan Fasilitas Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Cabang Pembantu Palu," *EMBA*, vol. 02, no. 03, 2014.
- [36] P. K. K. Kotler, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2012.