DAFTAR PUSTAKA

A.Parsu Parasuraman dkk. (1988). SERVQUAL:A multiple item Scale for Measuring consumer Perceptions of servis quality. *Journal Of Retailing, volume 64.*(volume 64. Number 1).

Abdul malik, samsul anwar, nurjanah rahayuningsih. (2025). PENGARUH KUALITAS LAYANANDAN PENGALAMAN NASABAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PENGGUNA BJB DIGI MOBILE DI BANK BJB KCP BANGKIR. *JURNAL INVESTASI, Vol.11/No.*(Vol.11/No.2, 2025), 121.

Aditiya Wardhana. (2024). *Cunsomer Satisfaction in the Digital Edge.*

Ahmad dkk. (2024). *Buku Ajar Metode Penelitian & Penulisan Hukum* (S. Efitra &, Ed.). PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

Ahmad Farid, S.K.M., M. K. . (2024). *MANAJEMEN KOMPLAIN dan Costumer Care*. CAHAYA HARAPAN.

Ahmad muflih azam. (2025). *KUALITAS PELAYANAN DALAM MENJAMIN KEPUASANPELANGGAN*.

Amalia, B. S. (2021). RELIABILITY (KEHANDALAN) APARAT DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR DESA MARAGUT KECAMATAN DUSUN TIMUR KABUPATEN BARITO TIMUR. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, *Vol. 4 No.*, 1648.

Ambas, J. (2025). *MANAJEMEN PELAYANAN SEKTOR PUBLIK*. cv.mega press nusantara.

Anis Mahmudah Dariyati dkk. (2025). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA SEBAGAI LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH. *Jurnal Riset & Pengembangan Ekonomi Islam, Vol.9, No.*(Vol.9, No.2), 4.

Armin Darmawan. (2021). *MODEL MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA INDUSTRI JASA* (Saeful Anam, Ed.; 2025th ed.). 2021.

Dedeh Kurniasih. (2021). *KEPUASAN KONSUMEN Study terhadap Word Of Mounth, Kualitas Layanan dan Citra Merk*. 2021.

Dewi Pertiwi. (2021). *Pemasaran Jasa Pariwisata*.

Dr. Rahmadani Hidayat, S.E., M. . dkk. (2025). *MEMBANGUN LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPERCAYAAN: PERSPEKTIF MANAJEMEN PEMASARAN* (D. M. A. Wardana, Ed.). September 2025.

Dr. Saiful Simanullang, SE., M. dkk. (2022). *MANAJEMEN PELAYANAN BERBASIS LOYALITAS PENUMPANG (Study kasus Transjakarta)*.

Dr.Sudaryono. (2016). *No Title Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Andi Publishing.

Fahmi sulaiman & Juli Meliza. (2023). *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) PERSPEKTIF UMKM DAN INSTITUSI PENDIDIKAN* (M.Hidayat Miskadi, Ed.). Pusat Pengembangan Pendidikan dan Penelitian Indonesia.

Fauzia Agustini. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus Pada BNI UNIMED). *Journal of Business and Economics Research (JBE), Vol 2*, *No*(Vol 2, No 1 Februari 2021), 16.

Hamid, R. (2020). Pengaruh Empathy dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan. *JURNAL KAJIAN EKONOMI DAN BISNIS*, *Volume 13*, (Volume 13, nomor 1 2020), 33.

Hendra ReofitaDan, N. R. (2024). Pentingnya Kepuasan Konsumen untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *JURNAL PENDIDIKAN TAMBUSAI*, *VOL. 8 NO.*(VOL.8 NO.3 (2024)), 4.

Jaya Mahar Maligan dkk. (2024). *Buku Ajar MANAJEMEN KULINER*. CV. Beta Askara.

M.Priya Nur Alfatih. (2024). Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index(CSI). *Sistem Komputer Dan Kecerdasan Buatan*, *Volume VII* (Volume VIII Nomor 1 September 2024), 54.

Muhammad Fachmi, S.E., M. . (2020). *STRATEGI MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH Analisi Kasus Melalui Riset di Industri Asuransi Jiwa* (Umi Salamah, Ed.). Juli 2020.

Rini Fitri. (2025). *Buku Ajar Metode Penelitian* (Moh. Nasru). 2025.

Rizky Meisa Putri dkk. (2024). Pengaruh Harga Dan Nilai Yang Dirasakan Terhadap Minat Beli Ulang Dengan Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening Pada Konsumen Indomaret Di Semarang. *JURNAL MANEKSI (MANAGEMENT EKONOMI DAN AKUNTANSI), Vol.13 No.*(Vol.13 No.3

(2024)), 751. h

Sanusi & joko. (2018). Metode Custumer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Bussines to Costumer. *INFORMATIKA UPGRIS*, *Vol.4 No.1*(Vol.4 No.1 (2018)), 40.

Sanusi Mulyo Widodo. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer. *Jurnal Informatika UPGRIS*, *Vol. 4*, *No*(Vol. 4, No. 1, (2018)), 40.

Satisfaction, C. (2024). *applied sciences The Influence of Perceived Value , Customer Satisfaction , and Trust on Loyalty in Entertainment Platforms*.

Subagiyo, R. (2015). Jurnal Ekonomi Modarnisasi. *ANALISIS KESESUAIAN HARAPAN DAN PERSEPSI ATAS KUALITAS LAYANAN (SERVICE QUALITY) PADA BANK UMUM SYARIAH DI TULUNGAGUNG*, *Vol.11 No.*(Vol.11 No.1 (2015) : Februari), 6.

Tandilino dkk. (2023). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pelayanan Dengan Metode Servqual dan Customer Satisfaction Index (CSI). *JOURNAL OF INDUSTRIAL AND MANUFACTURE ENGINEERING*, *VOL. 7 NO.*(VOL.7 NO.2 (2023)), 268.

Valerie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, and D. D. G. (2018). Services marketing : integrating customer focus across the firm. In *CCAT Cmpus*.

Vera Vebiana. (2018). Perbankan Digital , Pengalaman Pelanggan, dan Kinerja Keuangan Bank Syariah. *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*, *Vol.9 (201*(Vol.9 (2018)), 748.