

Daftar Pustaka

- Adriyanto, A.T., & Prasetyo, A. (2021). Pengaruh motivasi intrinsik dan knowledge sharing terhadap produktivitas kerja melalui perilaku inovatif sebagai variabel intervening: (Studi pada PT. BPR RUDO INDOBANK). *Permana: Jurnal Perpajakan, Manajemen, dan Akuntansi*, 13,(1), 35–45. <https://doi.org/10.24905/permana.v13i1.115>
- Agung, R. A. K., Kurniawan, A. P., & Juru, P. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Borwita Citra Prima Maumere. *Jurnal Projemen UNIPA*, 9(2), 18–31. <https://doi.org/10.59603/projemen.v9i2.42>
- Aiken, L. R. (1985). Three coefficients for analyzing the reliability and validity of ratings. *Educational and Psychological Measurement*, 45(1), 131–142. <https://doi.org/10.1177/0013164485451012>
- Andika, A. W., & Julianta, I. W. E. (2022, May). Pengawasan dan pelayanan dalam menjalankan tugas sebagai satpam di PT. BPR Bank Daerah Gianyar (PERSERODA) pada Pandemi COVID-19. *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat (SENEMA)*, 1(1), 442-446. <https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/seminarfeb/article/view/3917>
- Azwar, S. (2021). *Penyusunan Skala Psikologi (3rd Ed.)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Baltes, P. B., & Baltes, M. M. (1990). Psychological perspectives on successful aging: The model of selective optimization with compensation. *Successful aging: Perspectives from the behavioral sciences*, 1(1), 1-34.
- Banking Consumer Study. (2025). Where is the love? How advocacy drives loyalty and organic growth in banking. *Accenture*. 1-38 <https://www.accenture.com/content/dam/accenture/final/industry/banking/document/Accenture-Global-Banking-Consumer-Study-2025-Report.pdf>
- Dewan Komisioner Otoritas Jasa Keuangan. (2017). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Transaksi Efek* (No. POJK.04-2017). OJK Republik Indonesia <https://www.ojk.go.id/id/regulasi/otoritas-jasa-keuangan/rancangan-regulasi/Documents/RPOJK%20Transaksi%20Efek%20-Permintaan%20tanggapan-november2018.pdf>

- Farieda, P. N. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan program pangan bersubsidi terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pondok Labu Jakarta Selatan* [Undergraduate Thesis., Universitas Islam negeri Syarif Hidayatullahi Jakarta]. Repository UIN Jakarta <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/47047/1/PUTERI%20NUR%20FARIEDA-FDK.pdf>
- Febriana, N. I. (2016). Analisis kualitas pelayanan bank terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *IAIN Tulungagung Research Collections*, 3(1), 145-168. <http://doi.org/10.21274/an.2016.3.1.145-168>
- Fikriansyah, I. (2023, Agustus 31). Isi 5 Janji Satpam Serta Prinsip dan Tugasnya di Lapangan. *DetikEdu*. <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-6904744/isi-5-janji-satpam-serta-prinsip-dan-tugasnya-di-lapangan>
- Garvin, D. A. (1983). Quality on the line. *Harvard Business Review*, 61, 65-73 <https://hbr.org/1983/09/quality-on-the-line>
- Greenberg, P. (2010). *Customer Relationship Management as the Speed of Light (4th Ed.)*. New York: McGraw-Hill
- Hjort-Anderson, Chr. (1984). The concept of quality and the efficiency of markets for consumer products. *Journal of Consumer Research*, 11(2), 708-718 <http://www.jstor.org/stable/2488977>
- Hadi, S. (2015). *Metodologi Riset*. Yogyakarta. Pustaka Belajar.
- 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. <https://dx.doi.org/10.31940/jbk.v16i1.1713>
- Karim, K. (2020). *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*. Surabaya: Jakad Media Publishing
- Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia. (2020). *Pengamanan Swakarsa* (Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia (Perpol) No. 4-2020). BPK Republik Indonesia <https://peraturan.bpk.go.id/Download/223914/Perpolri%20No%204%20Tahun%202020.pdf>
- Kotler, P. (2013). *Strategi Brand Management (14th Ed.)*. England: Pearson Education Limited.

- Kotler, P. Keller, 2016, Manajemen Pemasaran, Edisi 12 Jilid 1 & 2, PT. Indeks, Jakarta.
- Kusuma, I. K. (2020). Kualitas pelayanan frontliner terhadap kepuasan nasabah (Studi kasus di Bank BRI Syariah Cabang Bandar Lampung) [Undergraduate thesis, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro]. Repository IAIN Metro. <https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/3752/1/SKRIPSI%20INDRA%20KRISNA%20KUSUMA.pdf>
- Nawawi, A. (2021). Analisis pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah pada bank BUMN Cabang Sinjai [Master's thesis, Universitas Hasanuddin Makassar]. Repository Unhas. http://repository.unhas.ac.id/12181/2/A012181007_tesis%201-2.pdf
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40 https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implication for future research (SERVQUAL). *Journal of Marketing*, 49(1), 41-50 <http://dx.doi.org/10.2307/1251430>
- Presiden Republik Indonesia. (1992). *Perbankan* (Undang-Undang Republik Indonesia No. 7-1992) Pemerintah Republik Indonesia. https://www.ojk.go.id/waspada-investasi/id/regulasi/Documents/UU_Perbankan.pdf
- Rahmi Rosita. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank di Bekasi." *Jurnal Lentera Bisnis* (Politeknik LP3I Jakarta), Vol. 4, No. 2.
- Rambat, L. (2014). Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (3rd Ed.). Jakarta: Salemba Empat
- Sanwani, A. (2017). Analisis mekanisme pelayanan security, costumer service, dan teller pada Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Tangerang. *Jurnal Mozaik*. 9(1), 19-25 <https://ijc.ilearning.co/index.php/mozaik/article/download/777/145/1010>
- Shadiqi, M. A. (2023). *Statistik untuk Penelitian Psikologi dengan SPSS*. Depok: Rajawali Pers
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

- Sulistiyawati, T. (2021). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan metode importance performance analysis (Studi pada BNI Syariah Kantor Cabang Teluk Betung) [Undergraduate thesis, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung]. Repository UIN Raden Intan. <https://repository.radenintan.ac.id/id/eprint/17776>
- Susanti, N., & Syahrian, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Pinang). *Jurnal Ilmiah Feasible (Jif)*, 1(1), 55.
- Taswan. (2010). *Manajemen Perbankan: Konsep, Teknik & Aplikasi*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta : CV Andi.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan (4st Ed.)*. Yogyakarta: Andy Offset
- Presiden Republik Indonesia. (1992). *Perbankan* (Undang-Undang Republik Indonesia No. 7-1992) Pemerintah Republik Indonesia. https://www.ojk.go.id/waspada-investasi/id/regulasi/Documents/UU_Perbanken.pdf
- Wilkie, L. (1994). *Consumer Behavior (4th Ed.)*. New York: John Wiley & Sons
- Zeithaml, V.A., Bitner, M. J. & Gremler, D. D. (2012). *Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm (5th ed.)*. New York: McGraw-Hill
- Zeithaml, V. A. (1987). *Defining and Relating Price, Perceived Quality, and Perceived Value*. Report No. 87-101. Cambridge MA: Marketing Science Institute