

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Atmosudirdjo, S. P. 1986. *Dasar-dasar ilmu administrasi*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Ayub, M. 2007. *Understanding Islamic finance*. Hoboken, NJ : John Wiley & Sons
- Nawawi, I. 2009. *Public Policy: analisis, strategi advokasi teori dan praktek*. Surabaya: PMN
- Pasolong, H. 2007. *Teori administrasi public*. Bandung: Alfabeta
- Sigian, S. P. 1995. *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sjamsuddin, S. 2016. *Antologi Administrasi Publik dan Pembangunan*. Malang: Universitas Brawijaya Press

### Dokumen

- Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (Perpu) Nomor 4 Tahun 1963 tentang Perubahan Dan Tambahan Undang-Undang No. 36 Tahun 1953 Tentang Bank Tabungan Pos (Lembaran Negara Tahun 1953 No.86)
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 24 Tahun 1992 tentang Penyesuaian Bentuk Hukum Bank Tabungan Negara Menjadi Perusahaan Perseroan (Persero)
- Undang-undang Darurat Nomor 9 Tahun 1950 tentang Perubahan Undang- Undang Postspaarban (Staatsblad 1934 No. 653. 1937 No. 176 dan 197 dan 1941 No. 295)
- Undang-undang (UU) Nomor 36 Tahun 1953 tentang Bank Tabungan Pos Undang-undang (UU) Nomor 2 Tahun 1964 tentang Bank Tabungan Negara
- Undang-undang (UU) Nomor 2 Tahun 1968 tentang Perubahan/Tambahan Undang-Undang Pajak Penjualan 1951
- Undang-undang (UU) Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

### Jurnal

- Hardana, A., Nasution, J., & Damisa, A. (2022). Analisis Pengaruh

Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung pada PT. BSI Cabang Padangsidimpuan. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 7(2), 828-838.

- Koswanda, B. S. P. (2023). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI KECAMATAN CIKANCUNG KABUPATEN BANDUNG* (Doctoral dissertation, PERPUSTAKAAN).
- Kotler, P., Armstrong, G., Saunders, J., & Wong, V. (2001). Marketing in a changing world. *Underst. Bus.: process*, 6, 69-90. Lovenia, C. O. A., & SUTOPO, S. (2012).
- LESTARI, S. I. PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN KREDIT GADAI KCA (KREDIT, CEPAT, AMAN) TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus Pada PT. Pegadaian Cabang Pembantu Cilacap).
- Lovenia, C. O. A., & SUTOPO, S. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang)* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
- Rahmawati, L., Budianto, E. W. H., & Dewi, N. D. T. (2023). Pemetaan topik penelitian seputar Bank Tabungan Negara (BTN) syariah dan konvensional: studi bibliometrik VOSviewer dan literature review.
- Ramadhan, A. G. (2022). *Analisi Kualitas Pelayanan Pada Bank BTN Syariah Pekanbaru (KPR)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2-22.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of marketing*, 60(2), 31-46.