

DAFTAR PUSTAKA

- Akob, R. A., & Sukarno, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 11(2), 269. <https://doi.org/10.30588/jmp.v11i2.889>
- Amtsal, M. A. (2024). Pengaruh service excellence terhadap kepuasan nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) pada PT. Bank BTN Cabang Tasikmalaya. Repositori Universitas Siliwangi.
- Ananda, E. P., & Sudrajat, A. (2023). Analisis penerapan sistem dan prosedur pemberian kredit pemilikan rumah (KPR) pada Bank Tabungan Negara (Studi Kasus Bank BTN Cabang Karawang). *Innovative: Journal of Social Science Research*, 3(3), 6282–6286.
- Andini, Y. (2024). Pengaruh suku bunga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah KPR Bank BTN Cabang Kota Padang (Skripsi, Universitas Baiturrahmah). Universitas Baiturrahmah Repository.
- Andriyani, M., & Ardianto, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(02), 133–140. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i02.73>
- Andriyani Wirananda, H. (2023). Analysis Of KPR Financing At Bank System BTN (Case Study Of Bank BTN Medan Branch Office). In *Management Studies and Entrepreneurship Journal* (Vol. 4, Issue 1). <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Ardana, K. A., & Wahyuni, A. (2024). Pengaruh Inflasi, Suku Bunga, dan Solvabilitas Terhadap Nilai Perusahaan pada Perusahaan Perbankan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2021-2023. *VJRA*, 13(2).
- Astana, I. G. M. O., & Suartawan, K. A. (2023). Pengaruh Prosedur Kredit, Kualitas Pelayanan dan Word of Mouth Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada Koperasi Mitra Dana Mandiri.
- Bank Tabungan Negara. (2023, 24 Januari). Gelaran Akad Massal KPR Bank BTN 10.000 Unit adalah Solusi Hunian Rakyat. JawaPos.com. Diakses pada 12 Februari 2025, dari <https://www.jawapos.com/ekonomi/012444437/gelaran-akad-massal-kpr-bank-btn-10000-unit-adalah-solusi-hunian-rakyat>
- Bank Tabungan Negara. (2023). Laporan Tahunan 2023. Diakses pada 11 Februari 2025, dari <https://www.btn.co.id/assets/pdf/laporan-tahunan/laporan-tahunan-2023.pdf>

- Bank Tabungan Negara (BTN). (n.d.). *KPR BTN Platinum*. Diakses pada 30 April 2025, dari <https://www.btn.co.id/id-ID/Individual/Kredit-Konsumer/Produk-Kredit/KPR-BTN-Platinum>
- Bank Tabungan Negara (BTN). (n.d.). *Produk Kredit Konsumer BTN: Solusi Finansial Anda*. Diakses pada 1 Mei 2025, dari <https://www.btn.co.id/id-ID/Individual/Kredit-Konsumer>
- Caniago, A. (2022). Analisis Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *JURNAL LENTERA BISNIS*, 11(3), 219. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v11i3.652>
- Dalimunthe, N., & Lubis, N. K. (2023). *Peran Lembaga Perbankan Terhadap Pembangunan Ekonomi: Fungsi Dan Tujuannya Dalam Menyokong Ketenagakerjaan*. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 8(4). <https://doi.org/10.30651/jms.v8i4.20997>
- Deliyana, R., Permatasari, B., & Sukmasari, D. (2022). *Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan, Dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Mobile Banking Bca*.
- Divianitasya, F., & Aslamiyah, S. (2022). Analisis Pemberian Kredit Pada Perusahaan Umum Daerah Bpr Bank Gresik. In *Kinerja Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* (Vol. 5, Issue 1).
- Eryaningtyas, N. S., & Fitanto, B. (2023). Analisis Pengaruh Layanan I-Banking, M-Banking, Dan Fasilitas Atm Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Nasabah Bank Btn Kcp Tulungagung). *Contemporary Studies in Economic, Finance and Banking*, 2(2), 266–276. <https://doi.org/10.21776/csefb.2023.02.2.08>
- Fajar, M. A., Sonani, N., & Fitrianti, D. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Btn Kantor Cabang Pembantu Jampang*. <https://doi.org/10.37010/jdc.v4i2>
- Fauzan, & Ramafina, S. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Sutomo Padang. *OPTIMAL: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 4(1), 158–177. <https://doi.org/10.55606/optimal.v4i1.2630Scribd+5ResearchHub+5ResearchHub+5>
- Fernos, J., Itra, N., Keuangan, A., Perbankan, D., & Pembangunan, ". (2022). *Analisis Manajemen Risiko Produk Kredit Pemilikan Rumah Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Padang*.
- Firdausya, F. A., & Indawati, R. (2023). *Perbandingan uji Glejser dan uji Park dalam mendeteksi heteroskedastisitas pada Angka Kematian Ibu di Provinsi*

- Jawa Timur tahun 2020 (Jurnal Ners, 7(1), 793–796). Diambil dari <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/ners/article/view/14069>*
- Firmansyah, Zinadine O, & Mudioiretno, N. (2024). *Penanganan Pembiayaan Bermasalah Pada Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jember.*
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10.* Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gumati, R. W. (2023). *Studi Analisis Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Praktik Simpan Pinjam Di Bank Emok.*
- Hadiana, H., Syurmita, S., & Rahman, Z. D. (2024). Peningkatan Literasi Keuangan dan Perbankan Pada Generasi Alpha. *Prosiding Seminar Nasional Pemberdayaan Masyarakat (SENDAMAS), 3(1), 100.* <https://doi.org/10.36722/psn.v3i1.2502>
- Hakim, A. A. (2024). *Pengaruh Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Kpr Di Bank Btn Kc Syariah Medan.*
- Halomoan, A., Stie, H., Sugianta, M., & Ginting, O. (2020). *Kualitas Layanan, Promosi, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank BTPN Tbk Cabang Medan.*
- Harahap, M. A., & Hafizh, M. (2020). *Pengaruh Pembiayaan Bank Syariah, Suku Bunga dan GDP Terhadap Uang Beredar di Indonesia (Vol. 1, Issue 1).* <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>
- Harris, M., Kesuma, T. M., Manajemen, M. J., Ekonomi, F., Bisnis, D., Syiah Kuala, U., & Dosen,). (2019). Pengaruh Daya Tarik Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Kpr Pada Bank Btn Kota Banda Aceh. In *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen (Vol. 4, Issue 3).*
- Hasanah, N., Sapta Putra, S., Digdowiseiso, K., Ekonomi dan Bisnis, F., & Nasional, U. (2023). The Influence of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on the Behavioral Intention of BTN Batara Savings Customers at BTN Bank, Depok Branch Pengaruh Service Quality, Trust dan Customer Satisfaction Terhadap Behavioural Intention Nasabah Tabungan BTN Batara pada Bank BTN KC Depokid 2 *Corresponding Author. In *Management Studies and Entrepreneurship Journal (Vol. 4, Issue 6).* <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Hasibuan, A. A. F. (2023). *Analisa kualitas layanan dan dampaknya terhadap kepuasan debitur KPR Sales Center Medan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.* *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan, 5(1), 165–175.* <https://journal.politeknikatama.ac.id/index.php/IMK/article/view/1000/838>

- Hayati. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bank BTN Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Physical Evidence Sebagai Variabel Moderating. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa (JRBM)*, Vol 4 No. 1, 27-35.
<https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/JRBM>
- Herwindhani, K. A. (2021). *Analisis Hubungan Antara Inovasi Layanan, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan dengan Metode SEM-PLS di Perbankan Syariah (Studi Kasus Bank BTN Syariah KCS Surabaya)*
- Huda, B. (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan, Prosedur Kredit, dan Tingkat Suku Bunga terhadap Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember*. Skripsi, Universitas Jember. Diakses dari repository.unej.ac.id
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*.
- Irfan, D. S., & Oktaviah, N. (2023). Analisis Kredit Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. In *Bata Ilyas Journal of Accounting* (Vol. 4).
- Ismail. (2018). *Manajemen Perbankan: Dari Teori Menuju Aplikasi*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Ismanto, D. (2019). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa untuk Berinvestasi di Galeri Investasi Bursa Efek Indonesia. *JURNAL OPTIMUM*, 9(1), 107. *VJRA*, 13(2).
- Istiawati, S. (2021). Kedudukan Perjanjian Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Dalam Sengketa Konsumen. In *Jurnal Insitusi Politeknik Ganesha Medan Juripol* (Vol. 4). <https://kantorhukumss.com>
- Jurnal, H., Wulansari, N. D., & Sukaris, S. (2021). *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis Pengaruh Promosi, Prosedur Kredit, Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Ultra Mikro Pada Perumda Bpr Bank Gresik*. 1(3), 33–41.
- Kasmir. (2014). *Dasar-Dasar Perbankan*. Edisi Revisi, Cetakan kedua belas, Penerbit: RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Perbankan* (Edisi Revisi). Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Kereh, C., Murni, S., & Tulung, J. E. (2020). *Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Devisa Dan Bank Non Devisa Di Indonesia Tahun 2012 – 2016*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management, 15th Edition*, Pearson Education, Inc.
- Lestari, A. T., & Iskandar, K. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Bank BTN Cabang Tegal*.

- Lopes, J. C., De Rozari, P. E., & Tiwu, M. I. H. (2024). *Pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan pada KPR BTN Cabang Kupang*. *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Kreatif*, 2(3), 56–66. <https://doi.org/10.59024/jumek.v2i3.367>
- Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi* (Edisi 4). Jakarta: Salemba Empat.
- Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2020). Financial literacy and financial resilience: Evidence from around the world. *Journal of Pension Economics and Finance*, 19(4), 589–614. <https://doi.org/10.1017/S1474747220000238>
- Maharani, M., Restu Wijaya, M., Kunci, K., Pelayanan, K., & Konsumen, K. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Pada Koperasi Pasca Sejahtera Abadi di Sumur Batu Jakarta Pusat*. *ARTICLE INFO ABSTRACT*. 4(4), 581–594. <https://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JIPER>
- Mandiri, A. C., Efriyanto, & Yansye Metekohy, E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BRI Mobile (BRIMo). In *Asri Cahya Mandiri. Efriyanto. Elizabeth Yanse Matekohy Account* (Vol. 8, Issue 1).
- Marito, N., Hardana, A., Agama Islam Negeri Padangsidempuan HT Rizal Nurdin Km, I. J., Kota Padangsidempuan, S., & Utara, S. (2021). Pengaruh Zakat Perbankan dan Corporate Social Responsibility terhadap Kinerja PT. Bank Muamalat Indonesia. In *JISFIM: Journal of Islamic Social Finance Management* (Vol. 2). <http://jurnal.iain-padangsidempuan.ac.id/index.php/JISFIM>
- Meilawati, Y., Suardy, W., & Yusdira, A. (2021). Tinjauan Atas Segmentasi, Penetapan Pasasr Sasaran Dan Pemosisian KPR Pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) KCP Dramaga Bogor. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 1(1), 11–20. <https://doi.org/10.37641/jabkes.v1i1.563>
- Mekel, V. R., Moniharapon, S., & Tampenawas, J. L. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Perusahaan Transportasi Gojek Manado. In *1285 Jurnal EMBA* (Vol. 10, Issue 1).
- Menjaga, D., Nasabah, K., Ivani, A., Pardede, C. D. L., & Marbun, L. (2023). *Perlindungan Hukum Terhadap Keamanan Rahasia Bank* (Vol. 7, Issue 1).
- Monica, I., Lucky, A. S., Tamengkel, F., Mukuan, D. D. S., Studi, P., Bisnis, A., & Administrasi, J. I. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana* (Vol. 3, Issue 2).

- Mulyadi. (2017). *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nurhidayat, A., Kambulong, M., & Puspita, C. (2020). *Pengaruh tingkat suku bunga KPR terhadap jumlah debitur pada pembelian rumah KPR (studi kasus pada Bank BTN Cabang Kendari)*. *Business UHO: Jurnal Administrasi Bisnis*, 5(2), 561. <https://doi.org/10.52423/bujab.v5i2.16712>
- Nuzula, J. N. L., & Haryanti, P. (2024). *Pengaruh Harga, Kualitas Layanan Dan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Kpr*.
- Novitasari, Q. D., & Hidayati, R. A. (2020). *Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Layanan, Suku Bunga, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pemilikan Rumah Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Gresik*. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 1(1), 25–32. <https://doi.org/10.30587/mahasiswamanajemen.v1i01.1229ScienceGate+3>
- Permatasari, D. (2019). *Analisis prosedur pemberian kredit pada PT. BPR Bank Jatim Kabupaten Ponorogo* [Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta]. Retrieved from eprints.uny.ac.id
- Permatasari, L. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah KPR PT. Bank Tabungan Negara Cabang Cibubur*. Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta.
- Pratama, R. A., & Wibowo, A. (2021). *Pengaruh prosedur kredit terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan jangka panjang perbankan*. *Jurnal Manajemen dan Perbankan*, 8(2), 95–106.
- Puspitasari A., M. A. Kodir., dan M. Muslikh, (2023). *Analisis uji asumsi klasik dengan uji Kolmogorov–Smirnov dan Glejser pada regresi (BanKu: Jurnal Perbankan dan Keuangan*, 4(2), 96–104). <https://jurnal.unsil.ac.id/index.php/banku/article/download/8352/pdf>
- Putra, Y. M., Ermawaty, E., Purwanto, K., Resty, F., & Ferdinal, A. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit Dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit Pt. Bpr Lpn Tarantang*. In *Jurnal Manajemen Dewantara* (Vol. 7). <http://jurnal.ustjogja.ac.id>
- Putri, A. R., & Rahman, F. (2021). *Pengaruh kesesuaian harga terhadap kepuasan nasabah pada produk pembiayaan perbankan*. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 10(2), 145–156.
- Rachmawati, P. Y., Bakhri, S., & Hanum, F. (2023). *Analisis Proseedur Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. KCP Pasuruan*.
- Rahmawati, L., Wahyu, E., Budianto, H., Dwi, N., & Dewi, T. (2023). *Pemetaan Topik Penelitian Seputar Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah dan Konvensional: Studi Bibliometrik VOSviewer dan Literature Review*.

- Ramadhan, G. A. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan pada Bank BTN Syariah*. Repository Universitas Islam Riau.
- Regita Cahyani, E., & Nurodin, I. (2020). Analisis Faktor Internal Yang Mempengaruhi Kredit Macet Koperasi Simpan Pinjam Citra Utama. In *Juli-Desember* (Vol. 2020, Issue 2).
- Riono, S. B. (2022). Analisis Strategi Pemasaran Kredit, Prosedur Pemberian Kredit, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Simpan Pinjam. *Jimak*, 1(3), 2809–2406.
- Rohim, M. A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Informasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Pt Bintang Motor) Cabang Tangerang. *JORAPI: Journal of Research and Publication Innovation*, 2(4). <https://jurnal.portalpublikasi.id/index.php/JORAPI/index>
- Rozi, F., & Samingan, A. (2024). Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Pada Btn Syariah Kc Solo Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. In *Journal Islamic Banking and Finance* (Vol. 4). <http://ojs.iainbatusangkar.ac.id/ojs/index.php/Albank>
- Sari, D.H., Shendy, S. K., & Ramli. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Kpr Pt. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Balikpapan. *Competence: Journal of Management Studies*, 17(1).
- Sari, D. P., & Nugroho, A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan nasabah pada sektor perbankan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 18(2), 145–156.
- Sari, Y. N., Faizal, M., & Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah, S. (2023). *Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Praktik Pelayanan ATM Pada Bank BTN KC Syariah Kapten Ahmad Rivai Palembang*.
- Sendianto. (2021). *Analisis Pengaruh Promosi Terhadap Tingkat Penjualan Produk Beserta Peramalan Penjualannya (Studi Kasus Pada Pt. Askotama Inti Nusantara)*.
- Setiawan, H., & Wardani, D. S. (2021). Analisis Penerapan Akuntansi Murabahah Dalam Pembiayaan KPR Syariah Ditinjau Dari PSAK No. 102 Pada Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(9), 260–269. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7951758>
- Sianturi, V. N. (2020). *Analisis sistem dan prosedur pemberian kredit pemilikan rumah (KPR) BTN bersubsidi (Studi pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Kediri)* [Skripsi]. Universitas Brawijaya.
- Siswanto, Y. T., & Cahyono, D. (2022). *Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan : CV.AZKA PUSTAKA*.

- Sodik, F., Abir Al Farda, R., Ayuni, E., Sunan Kalijaga, U., & Yogyakarta, D. (2020). *Penerapan Akad Murabahah pada Produk Pembiayaan KPR (Studi Kasus Bank BTN Syariah Kcps Pekalongan) Application of Murabahah Contracts to KPR Financing Products (Case Study of Bank BTN Syariah Kcps Pekalongan)*.
- Sofiyanto, I., Fathoni, A., & Haryono, A. T. (2021). *Pengaruh lokasi, tingkat suku bunga, kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Kredit Pemilikan Rumah (studi empiris pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Semarang)*. *Journal of Management*.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung.
- Sugiyono, E., & Rahajeng, R. (2022). Pengaruh budaya organisasi, gaya kepemimpinan dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai melalui motivasi pegawai sebagai variabel intervening pada dinas ketahanan pangan, kelautan dan pertanian Provinsi DKI Jakarta tahun 2020. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(7), 2022. <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/fairvalue>
- Sulistyowati, D., Si, M., Dwi, /, & Septianingtyas, A. (2020). *Analisis Peran Ombudsman Republik Indonesia Periode Tahun 2016-2021 Sebagai Pengawasan Pelayanan Publik*.
- Suparji, S., & Pratamalistya, A. P. (2020). Kredit Pemilikan Rumah dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen. *Jurnal Magister Ilmu Hukum: Hukum dan Kesejahteraan*, 5(1), 1–13. <https://doi.org/10.36722/jmih.v5i1.2368>
- Suryani, T., & Hendryadi. (2020). *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Syafril. (2020). *Bank dan Lembaga Keuangan Modern Lainnya*, . JAKARTA: Prenada Media.
- Takalamingan, H. F., Saerang, D. P. E., & Kalalo, M. Y. B. (2018). Analisis Penerapan Sistem Dan Prosedur Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi Pada Bank Tabungan Negara Cabang Manado. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi pemasaran* (Edisi ke-4). Yogyakarta: Andi Offset.
- Tofan, M., Munawar, A., Supriadi, Y., & Effendy, M. (2022). Analisis Pengaruh Dana Pihak Ketiga Dan Tingkat Suku Bunga Kredit Terhadap Profitabilitas Bank BUMN. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 10(1), 97–104. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v10i1.1280>

- Tumangkeng, G. A. (2021). *Kualitas produk, suku bunga, dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan KPR Bank BTN Cabang Manado*. EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi.
- Turnip, E. F., et.al. (2025). Analisis Prosedur Pemberian Kredit dan Penagihan Kredit pada PT. Bank Tabungan Negara KC Medan. *Jurnal EMT Kita : Indonesian Journal For the Economics, Management, and Technology*. Vol 9, No. 3, 1175-1182.
https://www.researchgate.net/publication/393293332_Analisis_Prosedur_Pemberian_Kredit_dan_Penagihan_Kredit_pada_PT_Bank_Tabungan_Negara_KC_Medan
- Ulfah, N.N., Rahman, T., Arifin, K., Pembataan, J., Pudak, M., Tabalong, K., & Selatan, K. (2020). Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bpr Muara Uya. In *JAPB* (Vol. 3).
- Usman, A., Ramlawati, R., & Serang, S. (2020). *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Bulukumba*. YUME: Journal of Management, 3(3), 224–241.
<https://doi.org/10.37531/yum.v3i3.260>
- Usmar, J., et al. (2023). *Analisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah KPR Bank BTN Cabang Semarang*. Prosiding SIMPATIK 2023.
- Utama, A. S. (2020). *Digitalisasi Produk Bank Konvensional Dan Bank Syariah Di Indonesia*.
- Wangsajaya, Y., Zarlis, M., & Situmorang, Z. (2023). *Monograf Model Pengukuran Kualitas Layanan Publik Dengan Indikator Presisi Polri Berbasis Kecerdasan Buatan*.
- Wardani, F. A., & Rokan, M. K. (2022). Perbandingan Sistem Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Konvensional Dan Kredit Pemilikan Rumah Syariah (KPRS) (Studi Kasus Pada Bank BTN dan Bank BTN Syariah di Medan). In *Jurnal Pendidikan Dan Pengabdian Masyarakat* (Vol. 2, Issue 1).
- Widiati. (2022). *Kualitas Pelayanan Kredit Pemilikan Rumah (Kpr) Subsidi Pt. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Banjarbaru*.