

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Taqwin, Masita, Ardiawan, K. N., & Sari., M. E. (2021). Metodologi Penelitian Kuantitatif Metodologi Penelitian Kuantitatif. In *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Issue May).
- Arslan, R. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 465–470.
- Assauri, S. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Rajawali Pers.
- Buchari, A. (2018). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. ALFABETA.
- Budiasuti, D., & Bandur, A. (2018). Validitas dan Reliabilitas Penelitian. In *Metode Penelitian Pendidikan Matematika* (1st ed.). Mitra Wacana Media.
- 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>
- Effendi, M. R. (2020). Mitigasi Intoleransi dan Radikalisme Beragama di Pondok Pesantren Melalui Pendekatan Pembelajaran Inklusif Paedagogie. *Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam*, 56–75.
- Effendi, S., & Tukiran. (2017). *Metode Penelitian Survei* (Revisi). LP3ES.
- Fernos, J., & Putra, Y. E. (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Mega Syari’Ah Padang. *Center for Open Science*, 1–24.
- Fitzsimmons, J. A. (2014). *Service management: operations, strategy, information technology/ James*. McGraw-Hill.
- Hermawan, A. F., & Suharyono. (2018). Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia Di Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 192–201.
- Irawan, H. (2010). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT Elex Media Komputindo.
- Kasmir. (2017a). *Customer Service Excellent*. RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Kasmir. (2017b). *Manajemen Perbankan* (Revisi). RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Khoirista, A. (2015). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN*. Universitas Brawijaya.

- Kotler. (2019). *Marketing 4.0 Bergerak Dari Tradisional Ke Digital*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, & Amstrong. (2015). *Marketing Introducing Prentice Hall Twelfth Edition* (12th ed.). Person Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Lestari, M. (2020). Pengaruh Rasio Tingkat Kesehatan Bank Terhadap Profitabilitas Bank Umum Syariah dengan Pengungkapan Islamic Social Responsibility sebagai Variabel Moderating (Bank Umum Syariah di Indonesia Tahun 2014-2018). *Repository*, 92. [http://repository.stei.ac.id/1790/5/BAB III.pdf](http://repository.stei.ac.id/1790/5/BAB%20III.pdf)
- Lewis, R. C., & Berry, S. G. (1983). *The Marketing Aspect of Service Quality* (L. L. Berry, S. G., & U. G. (eds.)). American Marketing Association.
- Monica, C., & Marlius, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Nagari Cabang Muaralabuh. *Jurnal Pundi*, 7(1), 53. <https://doi.org/10.31575/jp.v7i1.465>
- Nasfi, Rahmad, & Sabri. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 3(1), 98–105. <https://doi.org/10.31539/costing.v3i1.846>
- Nasution, N. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Ghalia Indonesia.
- P3EI. (2015). *Ekonomi Islam* (1st ed.). Rajawali Pers.
- Rakhmat Romadhan, M., Indriastuty, I., & Prihandoyo, C. (2019). E-Service Quality Kepuasan Konsumen Melalui E-Commerce Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal GeoEkonomi*, 10(2), 150–163. <https://doi.org/10.36277/geoekonomi.v10i2.90>
- Salam, K. (2020). *MANAJEMEN PEMASARAN DAN PERILAKU KONSUMEN* (GCAINDO (ed.)). CV. Diandra Primamitra Media.
- Sarwono, J., & Budiyono, H. (2012). *Statistik Terapan: Aplikasi untuk Riset Skripsi, Tesis, dan Disertasi (Menggunakan SPSS, AMOS, dan Excel)*. PT Elex Media Komputindo.
- Sawo, M. K., Rogi, O. H. A., & Lakat, R. S. M. (2021). Analisis Pengembangan Kawasan Permukiman Berdasarkan Kemampuan Lahan Di Distrik Muara Tami. *Jurnal Spasial Vol. 8 No. 3, 2021 ISSN 2442-3262*, 8(3), 311–325.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2018). *PERILAKU KONSUMEN* (H. Edmunus A (ed.); 7th ed.). PT Macanan Jaya Cemerlang.
- Sirait, S., & Calen, C. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Distributive Justice, Procedural Justice, International Justice) Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis (EK&BI)*, 4(1), 449–459.

<https://doi.org/10.37600/ekbi.v4i1.280>

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)* (Sutopo (ed.)). ALFABETA.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian & Pengembangan R&D* (S. Y. Suryandari (ed.)). ALFABETA.
- Sulaeman, E. R. (2015). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA CHARLY VHT FAMILY KARAOKE CABANG GARUT). *Manajemen*, 14(Manajemen), 177.
- Suliyanto. (2018). *Metode Penelitian Bisnis untuk Skripsi, Tesis, dan Disertasi* (A. Cristian (ed.); 1st ed.). ANDI OFFSET.
- Suryani. (2017). *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global Menciptakan Nilai Unggul Untuk Kepuasan Nasabah*. Prenadamedia.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. ANDI.
- Tjiptono, F. (2017). *Service Management-Mewujudkan Layanan Prima*. ANDI.
- Tjiptono, F. (2018). *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima* (3rd ed.). ANDI.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality, dan Satisfaction* (4th ed.). ANDI.
- Widarjono, A. (2013). *Ekonometrika: Pengantar dan Aplikasinya Disertai Panduan Eviews* (4th ed.). UPP STIM YKPN.
- Zulkarnaen, W., & Amin, N. N. (2018). Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 1(2), 106–128.

UNDANG-UNDANG

UU Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan

UU Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah