

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Syarif Maulana (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI*. Jurnal Ekonomi Vol 7 No:2.
- Akmalia Nurul, Azhar, Anjur Perkasa (2022). *Pengaruh Service Excellence Oleh Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Stabat*. hal 04
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan*. Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atmaja, Jaka. (2018). *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB*. Jurnal Ecodemica, Vol. 2 No. 1, hal 49
- Cahyani, Putri Dwi. (2016). *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta*. Jurnal Bisnis dan Manajemen Volume 6 (2) Oktober 2016. P-ISSN: 2087-2038; E-ISSN:2461-1182. Hal 151–162.
- Chusnul Rofiah dan Dwi Wahyuni (2017). *Kualias Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan di Bank Muamalat Jombang*. Jurnal EKSIS, Vol 12, No.1
- Fandi Tjiptono PH.D, Gregorius Chandra, (2019) *Service, Quality & Customer Satisfaction*, Yogyakarta, Penerbit ANDI.
- Febriana, Nina Indah. P (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*. AN-NISBAH, Vol. 03, No. 01.
- Felix Efendy, dan Salman Fathoni. (2019). *Pengaruh Rasio Kinerja Bank Terhadap Profitabilitas Industri Bank Umum Syariah di Indonesia*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, Vol 5 (03), ISSN: 2477-6157; E-ISSN 2579-6534, hal 218.
- Husein, Umar. (2009). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir (2014). *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Rajawali Pers

- Kresna, B. D. (2012). *Pengaruh Customer In Service Delivery Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah pada PT. Bank Sulselbar Syariah Cabang Makassar*. Hal 15.
- Lenny Menara Sari Saragih, Boy Fadly, Asumuni Isnaini Harahap. (2020). *Analisis Dimensi Carter dan Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Mandiri di Kota Medan*. Jurnal FMIPA UNIMUS.
- Muhson, A, (2015). *Modul Pelatihan Analisis Statistik dengan SPSS*, FE UNY, Yogyakarta.
- Mustofa, U, S dan Siyamto, Y, (2015). *Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Surakarta*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam - Vol. 01, No. 02, Juli 2015. ISSN : 2477-6157.
- Notoatmodjo, S (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Noviana Putra, I. G., Sudiarta, I. N., & Sasrawan Mananda, I. G. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Niat Berkunjung Kembali Wisatawan Mancanegara Ke Daya Tarik Wisata Alas Pala Sangeh*. Jurnal IPTA, 4(2), 1.
- Rafidah, (2014) *Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah*, Nalar Fiqih: Forum Kajian Hukum Keluarga, 10 (2). Pp 113-126. ISSN 2086-5058
- Ridha Hidayat dan Hilda Hayati (2019). *Pengaruh Pelaksanaan SOP Perawat Pelaksanaan Terhadap Tingkat Kecemasan Pasien di Rawat Inap RSUD Bangking*, Vol 3 No. 2, hal 90.
- Septi Puspitasari, Widayanto (2019). *Analisis Fakto-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan Go-Ride Studi Pada Mahasiswa Falkultas Ilmu Politik Universitas Diponegoro*. Jurnal Administrasi Bisnis.
- Setyo Budiwanto (2017). *Metode Statistika Untuk Mengelola Data Keolahragaan*. Hal 64
- Sireger, S, (2013). *Statistik Parameter untuk Penelitian Kuantitatif*, PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Sri Wardani, Zulkarnain, dan Samir (2021). *Analisis Customer Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Dalam Meningkatkan Loyalitas PT. BNI (Persero)*. Jurnal Akuntansi & Ekonomika, Vol II No. 1

- Sudjana, (2001) D. *Metode dan teknik pembelajaran partisipatif / H.D.* Sudjana Falah Bandung
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung:Alfabeta.
- Suhar Janti. (2014). *Analisis validasi dan reliabilitas dengan Skala Likert Terhadap Pengembangan si/ti dalam penentuan pengambilan keputusan penerapan strategic planning pada industri garmen*. Vol. 15 hal 156.
- Sujarweni, V.W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis-dan Ekonomi*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta. Hal 192.
- Suryani, (2014). *Analisis Kualitas Faktor Pelayanan di Bank Syariah*. Jurnal Al-Iqtishad Vol. VI No 02, hal 240.
- Syukri, Siti Husna A. (2014). *Penerapan Customer Satisfaction index (CSI) dan Analisis GAP pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja*. Jurnal Ilmiah Teknik Industri, Vol. 13, No. 2, Desember 2014.
- Tafsir.com, 2021, *Tafsir Al-Qur'an Surat Al-Qashash*, diakses dari <https://tafsirweb.com/37155-surat-al-qashash.html>, diakses pada 27 Juli 2021.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andy Offset
- Tjiptono, Fandy, Gregorius, C., (2011). *Service, Quality & Satisfaction* Edisi 3. Yogyakarta: ANDI Undang-undang nomor 7 tahun 1992 mengenai Perbankan.
- Trisna Ayu, Ketut Suwena, Putu Sudana (2018). *Analisis Kepuasan Wisatawan Pengguna Jasa Transportasi Koperasi Angkut Parawisata Surya Kencana Sanur*. Jurnal IPTA.
- Undang-Undang Republik Indonesia No 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.
- Wigati, Sri. (2011). *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam*. Maliyah 01 hal 27

Yuliana Farida, Lamsah, dan Periyadi. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Hal 71-72
Zaini, M. (2015). *Konsepsi Al-Qur'an dan Al-Hadist Tentang Operasional Bank Syariah*. *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol 4 No. 1, hal 29-50.

