

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Dendawijaya, Lukman. 2019. Manajemen Perbankan. Jakarta: Ghalia Indonesia

Erni Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah. 2020. Pengantar Manajemen Edisi pertama. Jakarta: Prenada Media.

Ikatan Bankir Indonesia. 2020. Memahami Bisnis Bank Syariah. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Kasmir. 2014. Analisis Laporan Keuangan. Edisi Satu. Jakarta: PT RajaGrafindo. Persada.

Kotler, Philip. 2018. Manajemen Pemasaran. Edisi tiga belas Bahasa. Indonesia. Jilid 1 dan 2. Jakarta : Erlangga

OJK, Statistik Perbankan Syariah Tahun 2021 www.ojk.go.id

Prasetyo, B. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif : Teori dan Aplikasi. Raja Grafindo Persada : Jakarta.

Ruslan, 2018. Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta

Supranto, 2019. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Cetakan keempat. Jakarta: Penerbit PT Rineka Cipta

Swastha, Basu. 2018. Manajemen Perusahaan Analisa Perilaku. Konsumen, Yogyakarta : Liberty

Tjiptono, F. 2018. Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: Andi Offset.

Jurnal :

- Afiatun Nuzulullaeli. 2020. Pengaruh Kualitas Layanan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang XXX terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan. [internet]. Tersedia di <https://ejournal.alqolam.ac.id/index.php/iqtishodia/article/view/278>. Diakses pada: 4 Agustus 2021.
- Alvi Naslia. 2019. Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Customer. Service Terhadap Kepuasan Nasabah. Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia Vol. 5 No.1. [internet]. Tersedia di <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/14098/1/Sufia%2C%20150603234%2C%20FEBI%2C%20PS%2C%20082322663827.pdf>. Diakses pada: 4 Agustus 2021.
- Amelia. 2014. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Medan. [internet]. Tersedia di <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/14098/1/Sufia%2C%20150603234%2C%20FEBI%2C%20PS%2C%20082322663827.pdf>. Diakses pada: 4 Agustus 2021.
- Benjamin Schneider. 2018. Employee and Customer Perceptions of Service in Banks: Replication and Extension. [internet]. Tersedia di https://www.researchgate.net/profile/Benjamin_Schneider9/publication/232591183_Employee_and_Customer_Perceptions_of_Service_in_Banks_Replication_and_Extension/links/5658e19a08aefe619b214fcd.pdf. Diakses pada: 4 Agustus 2021.
- Hendrardi 2012. Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan dengan Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Cabang Makasar.[internet]. Tersedia di <https://muqtasid.iainsalatiga.ac.id/index.php/muqtasid/article/view/801>. Diakses pada: 4 Agustus 2021.
- Irnandha. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan. Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat. [internet]. Tersedia di <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/13037/10.pdf>. Diakses pada: 4 Agustus 2021.
- Jannatul Mawa Nupur. 2020. E-Banking and Customers' Satisfaction in Bangladesh: An Analysis. E-banking dapat memberikan layanan yang lebih cepat. Jurnal Manajemen volume 3 nomor 1 [internet]. Tersedia di <http://ojs.ekuitas.ac.id/index.php/bmr/article/download/392/230/>. Diakses pada: 4 Agustus 2021.
- Khan, Mubbsher Munawar; Fasih, Mariam. 2018. Impact of service quality on customer satisfaction and customer loyalty: Evidence from banking sector. [internet]. Tersedia di <http://jespk.net/publications/180.pdf>. Diakses pada: 4 Agustus 2021.

Mariam. 2018. Hubungan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan nasabah di PT. Bank Mandiri, Tbk. KK Depok. [internet]. Tersedia di <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/12848/1/PENGARUH%20KUALITAS%20PELAYANAN%20TERHADAP%20KEPUASANNASABAH%20PT%20BANK%20MANDIRI%20PERSERO%20TBK%20CABANG%20PINRANG.pdf>. Diakses pada: 4 Agustus 2021.

Marlius & Putriani. 2020. Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan. Cabang Painan Dilihat Dari Kualitas Layanan Customer Service. [internet]. Tersedia di <https://www.researchgate.net/publication/326182398>. Diakses pada: 4 Agustus 2021.

Nina Indah Febriana. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. [internet]. Tersedia di <http://ejournal.iain-tulungagung.ac.id/index.php/nisbah/article/view/280>. Diakses pada: 4 Agustus 2021.

Siti Syuhada 2020. The Conceptual of Customer Satisfaction in banking sectors Singapore.[internet]. Tersedia di https://www.academia.edu/5949335/The_Conceptual_of_Customer_Satisfaction_in_banking_sectors_Singapore. Diakses pada: 4 Agustus 2021.

Vithya Leninkumar 2017. The Relationship between Customer Satisfaction and Customer Trust on Customer Loyalty. [internet]. Tersedia di https://www.researchgate.net/publication/316550167_The_Relationship_between_Customer_Satisfaction_and_Customer_Trust_on_Customer_Loyalty. Diakses pada: 4 Agustus 2021.

Bahasa Asing :

Foster, Brian D; Cadogan, John W. 2019. Relationship selling and customer loyalty: an empirical investigation. Marketing Intelligence & Planning. England: Emerald Group Publishing Limited.

Foxall, Gordon R., Ronald E. Goldsmith, Stephen Brown. 2019. Consumer. Psychology for Marketing. Second edition. London : Thomson.

Griffin, Jill. 2020. Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Jakarta: Erlangga

Othman dan Owen. 2019. The Multi Dimensionality of CARTER. Model to Measure Customer Service Quality (SQ) in Islamic. England: Emerald Group Publishing Limited.

Parasuraman. 2018. *The Behavioral Consequences of Service Quality*. New Jersey: Prentice Hall.

Wakhid dan Elvrita, 2019. *Adapting Islamic Bank's CARTER Model: An Empirical Study in Riau's. Syariah Bank, Indonesia*.

\