

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

- (IBI), I. B. (2014). *Mengelola Kualitas layanan Perbankan* . Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Anshari , A. G. (2018). *Perbankan Syariah Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dr. Nurhadi, S. S. (2019). *Hukum Kontrak Dalam Perjanjian Bisnis*. Guepedia.
- Drs. Ismail, MBA., AK. (2011). *Perbankan Syariah* . Jakarta: Prenadamedia Group.
- Handi, I. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Firmansyah, M. A. (2018). Perilaku Konsumen. In M. Firmansayh, *Perilaku Konsumen* (p. 133). Yogyakarta: Cv Budi Utama.
- Indonesia, I. B. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama .
- Kasmir, S.E., M.M. (2004). *Pemasaran Bank* . Jakarta: Kencana.
- Syafi'i Antonio, M. (2001). *Bank Syariah : Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press.
- syafriida hafni sahir, d. (2020). *Keterampilan Manajerial Efektif*. Yayasan Kita Menulis.
- Wahyoedi, S., & Saparso. (2019). *Loyalitas Nasabah Bank Syariah*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Wiroso, S.E., M.B.A. (2005). *Penghimpun Dana dan Distribusi Hasil Usaha Bank Syariah* . Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia .
- Wiyono, S. (t.thn.). *Akuntansi Perbankan Syariah*. Jakarta: PT. Grasindo.

## B. KARYA ILMIAH

- Ali, Q. (2018). Service Quality from Customer Perception: Evidence from Carter Model on Bank Islam Brunei Darussalam (BIBD). *International Journal of Business and Management*, 13(2), 138-148.
- Amoako, G. K. (2012, April). Improving Customer Service in the Banking Industry-Case of Ghana Commercial Bank (GCB)-Ghana. *International Business Research*, 5(4), 134-148.
- DJ, Y. R., & Ristyanadi, B. (2018). Analisis Pelayanan CS ( CUSTOMER SERVICE ) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Danamon Di Sukodadi Lamongan. *Ekbis*, XIX(1), 1-9.
- Dr. Ribhan, S.E., MM. (2016, Mei). Analysis of islamic investment fund through BRI Syariah. *Bsinis dan Manajemen*, 12(2), 1-18.
- Dwi Cahyani, P. (2016). Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta. *Bisnis dan Manajemen*, 151-162.
- Harimurti, G. B., Prof. Dr. Amrin Fauzi, & Dr. Endang Sulistya Rini. (2019, July). The Influence of Service Quality on the Increasing of Membership of Credit Union Makmur Sejahtera Bagan Batu. *Journal of Research & Review*, 6(7), 431-440.
- Haryanto, R., & Zuhri, A. (2016, Juni 1). Dimensi Carter Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Bprs Bhakti Sumekar Sumenep. *Ekonomi dan Perbankan Syariah*, III, 114-135.
- Nilasari, E., & Istiatin. (2015, Februari – Juli ). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA DEALER PT. RAMAYANA MOTOR SUKOHARJO. *Paradigma*, 13, 1-12.
- Othman, Q. A., & Owen, L. (2001). Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) In Islamic Banks: A Case Study In Kuwait Finance House . *Jurnal of Islamic Financial Services* , 3(1), 1-26.
- Rafidah. (2014). Kualitas Pelayanan Islam Pada Perbankan Syariah . *Nalar Fiqih*, 113-126.
- Rembet, N. V., Mananeke, L., & S. Loindong, S. (2020). Pengaruh Kepuasan Performance, Kepercayaan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sulutgo Cabang Beo. *EMBA*, 8, 332-343.
- Risqonadhimi, H. (n.d.). Analisis Dampak Kualiatas Layanan Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Precious Studio Semarang. 1-28.

- Saragih, S. L., Fadly, B., Asmuni, & Harahap, I. (2020). Analisis Dimensi Carter Dan Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Mandiri di Kota Medan. *FMIPA UNIMUS 2020*, 524-532.
- Sitanggang, J. M., Sinulingga, S., & Fachruddin, K. A. (2019, March). Analisis Of The Effect Of Product Quality On Customer Satisfaction And Customer Loyalty Of Indihome ATPT Telkom. *Jurnal of Business Management (AIJBM)*, 2(3), 26-37.
- Sudahnun. (2011). Kewenangan Satpam Sebagai Tenaga Keamanan Perusahaan. *Perspektif*, XVI(3), 140-148.
- Sunarti, D. (2017). Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Sidoarjo). *Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 51 No.2*, 1-7.
- Tocharman, M. (n.d.). Magang Kewirausahaan Pada Industri Keramik Sebagai Model Pembelajaran Kolaborasi Dalam Meningkatkan Kompetensi Akademis Mahasiswa. 6.
- Wahyuningsih, N. (2018). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Internet Banking pada Bank Muamalat. *Al-Amwal, Volume 13, No. 2*, 298-314.
- Wirdayani, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Penggadaian Syariah Di Kota Pekanbaru. *Lembaga Keuangan dan Perbankan-Volume 2, Nomor 1*, 27-41.
- Yulia Effrisanti. (2015). Pembelajaran Berbasis Proyek Melalui Program Magang. *EKSIS*, X(1), 28-41.

### **C. WAWANCARA**

- Dr. H. Sukarni, M. A. (t.thn.). *Latar Belakang Terjadinya Pergantian Bank Kalsel ke Bank BRI Syariah. 2022*

### **D. INTERNET**

- Bank Kalsel Syariah (On-Line), tersedia di :  
[https://www.bankkalsel.co.id/index.php?option=com\\_content&view=article&id=5&Itemid=107](https://www.bankkalsel.co.id/index.php?option=com_content&view=article&id=5&Itemid=107) (Januari 2022)

- Bank BRI Syariah (On-Line), tersedia di : [BRISyariah.co.id](http://BRISyariah.co.id), 2020