

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- A. Karim, A. (2014). *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan* (4 ed.). PT Raja Grafindo Persada.
- Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. CV. Andi Offset.
- Antonio, S. (1999). *Bank Syariah Suatu Pengenalan Umum*.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Perbankan* (11 ed.). PT Raja Grafindo Persada.
- Philip, K., & Kevin, L. K. (2008). *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas*. Erlangga.
- Sugiyono. (2011). *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta.
- . (2016). *Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- . (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Supradi, S. (2020). *Transformasi Religiusitas Model Full Day School*. Guepedia.
- Tjiptono, & Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa*. C.V Andi Offset.
- Umam, K. (2013). *Manajemen Perbankan Syariah*. Cv. Pustaka Setia

Jurnal :

- Abdulrahim, N. (2010). *Kualitas layanan bank syariah inggris*.
- Abedniya, A., & Zaeim, M. (2011). Mengukur kualitas persepsi dalam sistem perbankan Islam di Malaysia. *Jurnal Internasional Bisnis dan Ilmu Sosial*, 2(13), 122-135 hlm.
- Ahmad, Abdullah, S. (2018). A Structural Equation Model of the halal Certification and its Bussiness Performance Impact on Food Companies. *International Journal of Economic , Management and Accounting*, 26(1).
- Ahmad Qadri, U. (2015). Mengukur ekspektasi dan persepsi kualitas layanan menggunakan servqual: A gap analisis. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 6(3), 1-6 hlm.

- Bahia, K., & Nantel, J. (2000). Skala pengukuran yang andal dan valid untuk kualitas layanan yang dirasakan bank. *Jurnal Internasional Pemasaran Bank*, 18(2), 84-91 hlm.
- El Saghier, N., & Nathan, D. (2013). Dimensi kualitas layanan dan pelanggan 'kepuasan bank di Mesir. *Dipresentasikan pada Konferensi Penelitian Bisnis Internasional ke-20, Dubai*.
- Engkur. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah di DKI Jakarta. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 14(01), 23–35.
- Erliana, M. (2019). Analisa Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Academia*, 1–10.
- Fahilatul, H. (2019). *Pengaruh tingkat Religiusitas, Pengetahuan, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Menabung Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang Pada Baank Syariah*,. 4(1).
- Fibria Anggraini, P. L. (2018). Faktor –Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *sosio e-kons*, 10(2), 179–187.
- Gera, Mittal. B. (2017). Evaluating the effects of service quality, customer satisfaction, and service value on behavioral intentions with life insurance customers in India,. *International Journal of Service Science, Management Enginering, and Technology*, 8(3), 1–20.
- Hamzah, Z., & Purwati, A. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Journal of Economic, Business and Accounting*, 3(1), 98-105 hlm.
- Hosen, M. N., Lathifah, F., & Jie, F. (2019). Persepsi dan harapan pelanggan dalam Islam perspektif bank. *Jurnal Pemasaran Islam* © EmeraldPublishingLimited, 19 hlm. <https://doi.org/10.1108 / JIMA-12-2018-0235>
- Nasfi, Rahmad, & Sabri. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Ekonomika Syariah: Journal of Economic Studies*, 4(1), 19–38.
- Nilasari, E., & Istialin. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma*, 13(01).
- Pakkawaru, I. (2018). PengaruhTingkat Religiusitas, Kualitas Layanan Terhadap Keutusan Menabung dan Informasi Sebagai Variabel Moderating. *Bilancia*, 12(2), 365–387.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Vol. 49, 41–50.
- Putra, R. P., & Sri, H. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya. *JESTT*, 1(9), 622–635.
- Sadiq, M., Saif-Ur-Rehman, S., & Jamil, A. (2010). Pelanggan ' persepsi kualitas layanan di perbankan dan tingkat pelanggan ' kepuasan: Studi maybank berhad. *Masalah Aktual Ekonomi*, 11, 149 hlm.
- Siddiqi, K. (2011). Keterkaitan antara atribut kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan di sektor perbankan ritel di Bangladesh. *Jurnal Internasional Bisnis dan Manajemen*, 6(3), 12-36 hlm.
- Susanti, N., & Syahrin, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Pinang). *Jurnal Ilmiah Feasible : Bisnis, Kewirausahaan & Koperasi*, 1(1), 55–62.
- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru. *Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 4(1), 52–66.
- Wicaksana, W. (2020). Pentingnya Kepuasan Pelanggan Pada Suatu Bisnis. *JMPIS : Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 1(1), 317–323.

Skripsi :

- Fitri, M. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang*.
- Marliana, A. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pasca Merger Bank Syariah Indonesia di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*. Universitas Islam Indonesia.
- Masruroh, A. (2015). *Analisis Pengaruh Tingkat Religiusitas Dan Disposable Income Terhadap Minat Menabung Mahasiswa Di Perbankan Syariah (Studi Kasus Mahasiswa STAIN Salatiga)*. Skripsi: Jurusan Syariah Dan Ekonomi Islam Program Studi S1 Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Salatiga.
- Muzakkir, M. H. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Pada Nasabah*

Bank Syariah Indonesia Domisili Kota Tangerang Selatan). UIN Syarif Hidayatullah.

Oktaviani, N. (2018). *Pengaruh Religiusitas, Pengetahuan Dan Lokasi Terhadap Minat Menabung Pada Bank Syariah Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Salatiga.

Putri, A. E. (2019). *Strategi Promosi Melalui Media Sosial Dalam Pengembangan Produk-Produk Bank Syariah (Studi Pada BNI Syariah Cabang Bengkulu)*. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Safitri, E. N. (2022). *Pengaruh Brand Image Dan Pengetahuan Terhadap Minat Menabung Pada Bank Syariah Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Banjarmasin)*. UIN Antasari Banjarmasin.

Sulistiani, N. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Renggat*. Universitas Islam Riau Pekanbaru.

Intenet :

www.bankbsi.co.id diakses Senin, 21 November 2022, Pukul: 15.42