

DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif, M. N. R. (2010). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (1st ed.). Alfabeta.
- Al Arif, M. N. R. (2021). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*.
- Amin, M., & Isa, Z. (2008). An Examination of The Relationship Between Service Quality Perception and Customer Satisfaction: A SEM Approach Towards Malaysian Islamic Banking. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*.
- Anjasmara, D. R. (2020). *Peran Pelayanan Front Liner pada Bank BTN KC. Syariah Medan* [Diploma, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara]. <http://repository.uinsu.ac.id/11077/>
- Ash Shiddieqy, Prof. Dr. T. M. H. (2000). *Tafsir Al-Qur'anul Majid An-Nuur* (2nd ed.). PT. Pustaka Rizki Putra.
- Asnawi, H. F., & Sarkiah, S. (2014). Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Dana Tabungan Simpatik Bank Syariah Mandiri KCP Kapuas Melalui Kerjasama Antarsekolah. *At-Taradhi: Jurnal Studi Ekonomi*, 5(1).
- Bintoro, D., & Daryanto, D. (2017). Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan. *Yogyakarta: Gava Media*, 15.
- Budi, R. A. (2005). *Analisis Tingkat Layanan Pelanggan pada Bank (Studi Kasus di PT Bank BRI Dan PT Bank BPD JATENG Cabang KARANGANYAR*.
- Chrismastianto, I. A. W. (2017). Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial terhadap Kualitas Layanan Perbankan di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 20(1), 133–144.
- Dahlia, D. (2022). Pendekatan Balanced Scorecard dalam Mengukur Kinerja Baitul Mal wa Tamwil Amanah Kota Banjarmasin. *Al-Iqtishadiyah: Ekonomi Syariah dan Hukum Ekonomi Syariah*, 7(1), Article 1. <https://doi.org/10.31602/iqt.v7i1.5006>
- Ghony, M. D., & Almanshur, F. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (2nd ed.). AR-RUZZ MEDIA.

- Grace, D., & Novander, N. (2017). Analisis Pengaruh Automatic Teller Machine dan Short Message Service Banking Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Elektronik Sistem Informasi Dan Komputer*, 3(1), 39–50.
- Hallowell, R. (1996). The Relationships Of Customer Satisfaction, Customer Loyalty, And Profitability: An Empirical Study. *International Journal of Service Industry Management*, 7 (4), 27– 42 <https://doi.org/10.1108/09564239610129931>
- Hanif, M., Hafeez, S., & Riaz, A. (2010). Factors Affecting Customer Satisfaction. *International Research Journal of Finance and Economics*, 60(1), 44–52.
- Hasan, A. (2010). *Marketing Bank Syariah, Bogor: Ghalia Indonesia, Cet. Ke-1.*
- Ilyas, G. B., & Mustafa, H. (2022). Price, Promotion, and Supporting Facilities on Customer Satisfaction. *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, 2(1), 01–11.
- Imelda, S. (2018). Strategi Pelayanan Teller untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada PT BRI KCP Kayutangi Banjarmasin. *Intekna*, 17(1), 47–53.
- Ismail Hussien, M., & Abd El Aziz, R. (2013). Investigating E-Banking Service Quality In One Of Egypt's Banks: A Stakeholder Analysis. *The TQM Journal*, 25(5), 557–576.
- Kamal, Y. M. (2016). *Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun.* <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/34052>
- Kasmir, S. E. (2005). *Etika Customer Service / Kasmir | Perpustakaan UIN Sultan Syarif Kasim Riau.*
- Kasmir, S. E., M. M. (2000). *Manajemen Perbankan.* PT RajaGrafindo Persada.
- Kasmir, S. E., M. M. (2017). *Customer Services Excellent: Teori dan Praktik* (1st ed.). PT RajaGrafindo Persada.

- Khamim, M. (2015). *Pengendalian Kualitas; Aplikasi pada Industri Jasa dan Manufaktur dan Lean, Six, dan Servqual*. Graha Ilmu.
- Leiber, T., Stensaker, B., & Harvey, I. (2018). Bridging Theory And Practice of Impact Evaluation of Quality Management in Higher Education Institutions: A SWOT Analysis. *European Journal of Higher Education*, 8, 1–15. <https://doi.org/10.1080/21568235.2018.1474782>
- Marlina, D. (2018). *Strategi Pelayanan Customer Service dan Teller dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Metro Tahun 2018*. 88.
- Nasional, D. P. (2002). *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi Ketiga / Perpustakaan FIS* (2nd ed.). Balai Pustaka.
- Rangkuti, F. (1997). *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, F. (2006). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis: Reorientasi Konsep Perencanaan Strategi untuk Menghadapi Abad 21*. Jakarta: Gramedia.
- Sanjaya, A. P. (2020). *Analisis SWOT dalam Penentuan Strategi Pemasaran Untuk Penjualan Mesin di Esel. Studi pada Toko Sinar Teknik Kutoarjo*. [Skripsi]. Sanata Dharma University.
- Setyabudi, I., & Daryanto. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima* (1st ed.). PENERBIT GAVA MEDIA.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sunarto. (2007). *Manajemen 2*. AMUS.
- Sunyoto, D. (2014). *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. CAPS (Center For Academic Publishing Service).
- Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. PT Rineka Cipta.
- Sutrisno, E. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Ed. 1). Kencana.

- Suwito, J. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cv Global Ac Banjarbaru. *Kindai*, 14(3).
- Tjiptono, F., & Candra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction* (4th ed.). C.V Andi Offset.
- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Di Kota Pekanbaru. *Al-Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan*, 2(1), 27–41.
- Widjojo, A. S., & Suardy, W. (2009). Analisis Strategi Pelayanan Oleh Front Liner dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT BANK Central Asia Tbk Capen Mayor Oking. *Jurnal Ilmiah Kesatuan Nomor*, 2.
- Zaini, Z. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan: Ikatan Bankir Indonesia* (1st ed.). PT Gramedia Pustaka Utama.