

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, N. (2018). *Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Biaya Beralih dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pengguna Kartu Operator Seluler Simpati pada Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Angkatan 2015/2016 dan 2016/2017 Fakultas Ilmu Administrasi* . (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Abdul Mannan, Hukum Ekonomi Syari'ah Dalam Perspektif Kewenangan Peradilan Agama, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group), h. 29.
- Algifari. (2016). *Mengukur Kualitas Layanan dengan indeks Kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*. Yogyakarta: BPFE.
- Anggraini, L. D., Deoranto, P., & Iksari, D. M. (2015). Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index the Analysis of Consumer Perception Used Importance Performance Analysis Method and. *Jurnal Industri*, 4(2), 74–81. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=44033223&site=ehost-live>
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2713>
- Didin Hafidhuddin, Islam Aplikatif, (Jakarta : Gema Insani, Jakarta, 2003), h. 29.
- Evi Yupiteri Dan Raina Linda Sari. (2012). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NON MUSLIM MENJADI NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI DI MEDAN Evi Yupiteri dan Raina Linda Sari. *Ekonomi Dan Keuangan*, 1(Desember), 46–60.
- Febriana, N. . (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *IAIN Tulungagung Research Collections*, 3(1), 145–168.
- Hastuti, T., & Nasri, M. (2014). Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Dan Loyalitas Nasabah: Aplikasi Servqual Model Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah Kota Malang. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 3(2).
- Ibnu Majah , Sunan Ibnu Majah, Juz 2, CD. Maktabah Kutubil Mutun, Seri 4, hlm. 743

- Islamiyah, Nur, A. P., & Elfiansyah, H. (2021). Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di kantor dinas tenaga kerja dan transmigrasi kabupaten gowa. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(5), 1874–1891.
- Janwari, Y. (2015). *Lembaga Keuangan Syariah*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Kadir, A. R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa: Pendekatan Integratif Antara Teori dan Implementasi*. Bogor: IPB Press.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management, 14th Edition*. Prentice Hall: Upper Saddle River, N.J.
- Muhammad Abdul Mannan, Teori Dan Praktik Ekonomi Islam, (Yogyakarta : PT.Dana Bhakti Wakaf, 1997), h. 20-22.
- Muhammad Abdul Manan, Islamic Economics, Theory and Practice, (India: Idarah Adabiyah, 1980), h. 3.
- Mustafa Edwin Nasution dkk, Pengenalan Eksklusif Ekonomi Islam, (Jakarta: Kencana,2006), h. 16
- Marlius, D., & Putriani, I. (2020). Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan Dilihat dari Kualitas Layanan Customer Service. *Jurnal Pundi*, 3(2), 111. <https://doi.org/10.31575/jp.v3i2.151>
- Mau, P. J. M. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bri Kantor Cabang Atambua*. Other Thesis, Stie Malangkeucecwara.
- Maulana, A. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 7(2).
- Muftifiandi. (2015). PERAN PEMBIAYAAN PRODUK AR-RUM BAGI UMKM PADA PT. PEGADAIAN (Persero) CABANG SYARIAH SEMPANG PATAL PALEMBANG. *I-Finance: A Research Journal on Islamic Finance*, 1(1), 101–122.
- Nugrahani, F. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian. Pendidikan Bahasa*. Solo: Cakra Books.
- Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam (P3EI), Ekonomi Islam, (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2011), h. 14.

- Pujiastuti, B. I. (2019). *Analisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah tabungan wadiah beramal dengan metode Importance Performance Analysis dan customer satisfaction index di PT. BPRS PNM Patuh Beramal Mataram*. (Doctoral dissertation, UIN Mataram).
- Ramdan, U. S. (2020). *Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual–Importance Performance Analysis (Studi Kasus Nasabah PT BNI Syariah cabang Karawang)*. (Bachelor's thesis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Jakarta).
- Rezki, S. A. (2018). *Pemanfaatan Metode Importance Performance Analysis Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kepegawaian Di Bpkp Provinsi Sumatera Selatan*. (Doctoral Dissertation, uin raden fatah Palembang).
- Rosa, E., & Hidayat, P. (2013). Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Mandiri Cabang Zainul Arifin Medan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Airlangga*, 3(1).
- Syed Nawab Haider Naqvi, Menggagas Ilmu Ekonomi Islam, terj. M. Saiful Anam dan Muhammad Ufuqul Mubin, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), h. 28
- Sakinah, N. (2020). *Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Pembiayaan Mikro pada Pegadaian Syariah Kabupaten Pinrang*. (Doctoral dissertation, IAIN Parepare).
- Soemitra, A. (2017). *Bank & Lembaga Keuangan Syariah: Edisi Kedua*. Jakarta: Prenada Media.
- Sugiardi, N. M., Nuridja, I. M., & Indrayani, L. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Nasabah Pada PT BPR Ulatidana Rahayu Di Kecamatan Sukawati Tahun 2012. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 4(1).
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutedi, A. (2011). *Hukun Gadai Syariah*. Bandung. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tumbuan, W., Kawet, L., & Pontoh, M. (2014). Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bri Cabang Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(3), 285–297.

Umboh, V. J., & Mandey, S. L. (2014). Analisis Kualitas Jasa Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Teling. *Jurnal EMBA*, 2(3), 654–663.

Zulkarnain. (2012). *Ilmu Menjual Pendekatan Teoritis Dan Kecakapan Menjual*. Yogyakarta: Graha Ilmu.