

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, R., Tabrani, M., & Kusuma, T. M. (2019). The Effect of Customer Relationship Management and Service Quality on Trust and Its Impact on Customer Satisfaction in Aceh Syariah Bank. *International Journal of Social Science and Economic Research*, 4(6), 4487–4500.
- Astohar. (2010). Kepuasan Nasabah Dan Manajemen Hubungan Nasabah. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi Terapan (JIMAT)*, 1(1), 51–60.
- Bankkalsel*. (2024). <https://www.bankkalsel.co.id>
- Chaerudin, S. M., & Syafarudin, A. (2021). The Effect of Product Quality, Service Quality, Price On Product Purchasing Decisions On Customer Satisfaction. *Ilomata Internasional Journal of Tax & Accounting*, 2(1), 61–70.
- Dewi, C. I. A. K., & Sudiartha, I. G. M. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(8), 4539–4569.
- Fadilah, F. (2023). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Haji Bank Syariah Indonesia Pada Masyarakat Kecamatan Ambalawi Kabupaten Bima* [Skripsi]. Universitas Islam Negeri (UIN) Mataram.
- Fitriani, H. (2021). *Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Amuntai* [Skripsi]. Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
- Ghantynireta, B. V., Inayatillah, & Evriyenni. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah (Studi Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Darussalam Banda Aceh). *JIMEBIS*, 2(2), 87–93.

- Hanafi, S. N. I. M., Maulan, S. B., & Hamid, S. N. A. (2020). Service Quality of Islamic Banks: A Cultural Perspective. *International Journal of Islamic Banking and Finance Research*, 4(2), 11–21.
- Hardani, & et al. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.
- Haryanto, R. (2020). *Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori dan Praktik)*. Pamekasan: Duta Media Publishing.
- Indiani, N. L. P., Yasa, I. P. N. S., & Sitiari, N. W. (2016). Peran Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *JAGADITHA : Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 3(2), 85–95.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (2024). <https://kbbi.kemdikbud.go.id>
- Karim, K. (2020). *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Edisi Kedua Belas). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Edisi Ketiga Belas). Jakarta: Erlangga.
- Lasiyama, M., & et al. (2022). *Ekonomi Dan Bisnis Islam: Percikan Pemikiran Mahasiswa Ekonomi Syariah IAIN Ponorogo*. Jawa Tengah: PT. Nasya Expanding Management.
- Lupiyoadi, R. (2017). *Pemasaran Jasa* (Edisi Kesatu). Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.

- Oktaria, I. A., Rini, E. S., & Ginting, P. (2023). Effect of Service Marketing Mix and Service Quality Through Customer Satisfaction on Customer Loyalty in Bank BTPN Zainul Arifin Medan. *International Journal of Economic, Business, Accounting, Agriculture Management and Sharia Administration*, 3(4), 1095–1103.
- Putri, N. T. (2019). *Manajemen Kualitas Terpadu (Konsep, Alat & Teknik, Aplikasi)*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- Rahmadi. (2011). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Banjarmasin: Antasari Press.
- Rembet, V. N., Mananeke, L., & Loindong, S. S. (2020). Pengaruh Service Performance, Kepercayaan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank SulutGo Cabang Beo. *Jurnal EMBA*, 8(3), 332–343.
- Rochaety, E., Tresnati, R., & Latief, A. M. (2019). *Metodologi Penelitian Bisnis Dengan Aplikasi SPSS*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sahadat, Z. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Takengon)* [Skripsi]. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian*. Medan: PENERBIT KBM INDONESIA.
- Salsabela, A. A. (2019). *Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan, Kualitas Produk dan Citra Merek Pada BRI Syariah KC Semarang* [Skripsi]. Institut Agama Islam Negeri Salatiga.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sujarweni, V. W. (2019). *Statistik untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Suryani. (2016). Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Produk Tabungan Muamalat Dan Service Quality Bank Syariah (Survey pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Medan). *INFERESI Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*, 10(1), 265–288.
- Syafarudin, A. (2021). The Effect of Product Quality on Customer Satisfaction Implications on Customer Loyalty in the Era Covid-19. *Ilomata Internasional Journal of Tax & Accounting*, 2(1), 71–83.
- Syahrial, M. (2021). Kualitas Pelayanan Dalam Islam (Perspektif Al-Qur'an dan Hadits). *Jurnal IndraTech*, 2(2), 74–80.
- Toriquddin, M. (2015). Etika Pemasaran Perspektif Al-Qur'an Dan Relevansinya Dalam Perbankan Syari'ah. *de Jure Jurnal Syariah dan Hukum*, 7(2), 116–125.
- Wahyuningsih, N., & Janah, N. (2018). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat. *Al-Amwal*, 10(2), 295–314.
- Widajanti, E. (2007). Mencapai Keunggulan Kompetitif Dengan Berfokus Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 7(1), 8–19.