

DAFTAR PUSTAKA

- Antonio, Muhammad Syafi'i. (2001). Bank Syariah dari Teori ke Praktik. Jakarta: GemaInsani, Cetakan I, h.160-161.
- Antonius, A. G. (2003). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif* Adiwarman A. Karim, Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan., h. 113.
- Ismail, 2011. Perbankan Syariah. Jakarta:Prenadamedia Group, h.113.
- Nawawi, Hadari. (2001). Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif.Yogyakarta: Gajah Mada University Press, h. 152.
- Siamat, Dahlan. (2005). Manajemen Lembaga Keuangan. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Cet. ke-1, h. 423.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta, h. 65
- Tjiptono, Fandy. (2011). Service Management Mewujudkan Layanan Prima Edisi 2, Yogyakarta: Andi.
- Umam, Khaerul. (2013). Manajemen Perbankan Syariah, Bandung: CV. Pustaka setia,h.15 Lloyd Finch. 2004. Customer Service Representative. Jakarta: ppm, h.5-6.
- Kasmir. (2017). *Manajemen Pelayanan Pelanggan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran* (Edisi ke-15, terjemahan). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, (2017). *Manajemen Pemasaran* Jilid I Edisi ke 12. Jakarta : Erlangga, hal. 196.
- Agustina, Nadia dan Achmad Fauzi DH, (2018) “Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Biaya Beralih, dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan”, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol.64 No.1, hal. 95.
- Engkur. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di DKI Jakarta. Jurnal Akuntansi dan Manajemen, Vol 14 No.01.
- Febriana, E. (2019). *Pengaruh Fasilitas dan Jasa Pelayanan Bank terhadap Ketertarikan Transaksi di PT. BPRS Al-Makmur* (Vol. 15, Issue 2).
- Febriana, Nina Indah, (2016) “Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap

Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung”, *An Nisbah*, Vol.03, No.1,

Junaidi, Ade Fadhilah dan Hayaturridha, (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan Akad Murabahah(Studi Kasus Pada Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Idi Rayeuk), *Jurnal Ilmiah Mahasiswa (JIM)* Vol. 1 No.1.

Kasiram, Moh. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif – Kuantitatif*. Malang: UIN Maliki Press, h.258.

Marimin, A., & Romdhoni, A. H. (2017). Perkembangan Bank Syariah di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 1(02), 75–87.

Maulana, Ade Syarif. (2016). “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.TOI”, *Jurnal Ekonomi* Vol. 7, No. 2.

Mustofa, Ulul Azmi dan Yudi Siyanto, (2015). “Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Surakarta”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol.01, No.02.

Pratiwi, H. K. (2021). Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Ketertarikan Masyarakat Menabung di Bank Syari’ah Mandiri Palopo. *Foreign Affairs*, 91(5), 32 1689–1699.

Reza, A. A. (2017). Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Bank Terhadap Ketertarikan Transaksi di Bank Syariah Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. In *UIN Raden Intan Lampung* (Vol. 6).

Satria, Aldilan Julian. (2016). “Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah”, *Jurnal Pendidikan dan Tata Negara*, Vol. 4, No.3.

Septia, Elia & Suharto. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah. *Jurnal Akuntansi Manajemen Bisnis dan Teknologi*, 3(1), 53–62.

Wahidmurni. (2017). Pemaparan Metode Penelitian Kuantitatif. In *UIN Maulana Malik Ibrahim Malang* (Vol. 4, Issue 1).

Wilardjo, Setia Budi. (2004). “Pengertian, Peranan, dan Perkembangan Bank Syari’ah di Indonesia”, *Value Added*, Vol. 2, No. 1, h.9.

Madona, Fitri. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang. Skripsi. UIN Raden Fatah Palembang.

Nugroho, L. (2021). Sejarah dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia. In *Pengantar Perbankan Syariah: Konsep Regulasi, dan Praktis*.

Quatro, SA. (2002). Organizational Spiritual Normativity as Influence on Organizational Culture and Performance in Fortune 500 Firms. Dissertation at Iowa State University, Iowa.