

DAFTAR PUSTAKA

- Ambarwati, Yulian Belinda. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Bank Central Asia (BCA) Tbk Cabang Undaan Surabaya*. Surabaya: STIE Perbanas Surabaya.
- Arif, M. Nur Rianto Al. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, Cet. ke-2.
- Bank Jatim, “Profil Bank Jatim” diakses pada www.bankjatim.co.id/ pada 30 Agustus 2021
- Bank Jatim, “Pembiayaan KPR iB Barokah Bank Jatim Syariah” diakses pada <https://www.bankjatim.co.id/id/syariah/pembiayaan/kpr-ib-griya-barokah> pada 30 Agustus 2021
- Bank Jatim, “Tabungan Haji Amanah Bank Jatim Syariah” diakses pada www.bankjatim.co.id/id/syariah/tabungan/tabungan-haji-amanah pada 30 Agustus 2021
- Bawono, Anton. 2006. *Multivariate Analysis dengan SPSS*. Salatiga: STAIN Salatiga Press.
- Departemen Agama RI. 2001. *al-Qur'an dan Terjemahan*. Surabaya: PT CV. Sahabat Ilmu.
- Madona, Fitri. 2017. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 ILIR Palembang, Palembang: Skripsi tidak diterbitkan.
- Hasan. 2015. *Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang*. Semarang: Skripsi tidak diterbitkan.
- Ismail. 2017. *Perbankan Syariah Edisi Pertama*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Irawan, Fuad Bayu. 2016. *Pengaruh Kualitas Jasa Pada Bisnis Perbankan Syariah Berdasarkan Model CARTER Di Kabupaten Banyumas*. Skripsi tidak diterbitkan.
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa*, Jakarta: Ghalia Indonesia, Cet. ke-1.
2005. *Etika Customer Service*. ed. 1, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Manajemen*. New Jersey: Prentice Hall.
- _____ dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. ed. 13, terj. Bob Sabran, Jakarta: Erlangga.
- Lintang, Verdian Aissa. 2018. *Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Penabung (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Banjarnegara)*, Banjarnegara: Skripsi tidak diterbitkan.
- Lupiyadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. ed. 3, Jakarta: Salemba Empat.

- Madona, Fitri. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang*. Palembang: UIN Raden Fatah Palembang.
- Maryanto, Supriyono. 2010. *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta:Penerbit Andi.
- Muhammad. 2005. *Manajamen Bank Syariah*, edisi revisi, Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Muljono, Djoko. 2015. *Buku Pintar Akuntansi Perbankan dan Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: ANDI.
- Okky, Christiana. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang)*. Semarang: Skripsi tidak diterbitkan.
- Othman, Abdul Qawi and Lynn Owen. 2010. "Adopting And Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Bank : A Case Study in KuwaitFinance House," *International Journal ofIslamic Financial Service* Vol. 3:1.
- Pambudi, Ahmad Setiyo. 2014. "Pengaruh kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank". *Jurnal Studi Manajemen*, Vol. 8 No. 1.
- Perwataatmadja, Karnaen dan Muhammad Syafi'i Antonio. 1992. *Bank Islam*, Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf.
- Puspita, Ni Made Ari. 2016. "Pengaruh Kualitas Layanan Teradap Kepuasan Nasabah Bank BRI di Kota Denpasar". *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 5 No. 4.
- Rivai, Veithzal, dkk. 2007. *Bank And Financial Institution Management*. ed. 1. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Rodin, Dede. 2015. *Ekonomi Syariah*. Semarang: Cv.Karya Abadi Jaya, Cet. ke-1.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta:Andi Offset.
- Santoso, Singgih.2006. *Seri Solusi Bisnis Berbasis TI Menggunakan SPSS untuk Statistik Parametrik*, Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sudarsono, Heri. 2008. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Ekonomi.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung:Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, Bandung:Alfabeta.
- Supardi, 2005. *Metode Penelitian Ekonomi & Bisnis*, Yogyakarta,UH Press.
- Suryani. 2014. "Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Di Bank Syariah". *Jurnal Al-Iqtishad*:Vol. VI No. 2.
- Suryani, Tatik. 2017.*Manajemen Pemasaran Strategik Bank Di Era Global*, Prenada Media.
- Thoifah, I'anatut. 2015. *Statistika Pendidikan Dan Metode Penelitian Kuantitatif*. Malang: Anggota IKAPI.

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Pemasaran dan Penelitian*, Yogyakarta: Andi Offset.

_____ dan Gregorius Chandra. 2012 *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 2 Yogyakarta: Andi Offset.

Wahyoedi, Soegeng dan Saparso, 2019. *Loyalitas Nasabah Bank Syariah*. Yogyakarta: Deepublisher.

Wangsawidjaja. 2012. *Pembiayaan Bank Syariah*. Jakarta: PT Gramedia.

Widarjon, Agus. 2010. *Analisis Statistika Multivariant Terapan*, Yogyakarta: STIE YKPN.

Wiyanto. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Cabang Salatiga*. Salatiga: Skripsi tidak diterbitkan.

Yazid. 2008. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Ekonisia.

Zaky, Muhammad. 2017. "Pengaruh Dimensi Kuitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Laundry Berkah Jaya". *Jurnal Studi Manajemen*, Vol. 1 No. 5.