

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Ratna Sari dan Luther Bela, “Pengaruh Standar Pelayanan Prima Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah Makassar”, *ASSETS, Volume 7, Nomor 2*, Desember 2017.
- Abdul Hafid Fanani, Pengaruh Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, *ISTISQHODUNA, Vol, 17 (2), tahun 2018*.
- Abdul Qawi Othman dan Lyn Owen, “Adopting And Measuring Customer Service Quaity In Islamic Banks: A Case Study N Kuwait Finance House”, *International Journal Of Islamic Service, Vol.3 No.1*, 2001.
- Abu Amar Fauzi, Mengukur Pengaruh Kualitas Layanan Model CARTER terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah Indonesia, *Journal of Business and Banking STIE Perbanas Surabaya Vol. 6 No. 2*, November 2016 – April 2017.
- Budisantoso, Totok. Sigit Triandaru. 2006. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Dwi Ariani dan Febrina Rosita, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan”, *Jurnal Administrasi dan Organisasi*.
- Fathan Budiman, “Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Boyolali”, *Intelektiva: Jurnal Ekonomi, Sosial dan Humaniora*, EISSN 2686-5661, Vo.2, No.05, Desember 2020.
- Hari Suhandi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Belawan”, *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, ISSN: 2355-1500, Vo.7, No.1, 1 Februari 2020
- Hari Suhandi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Belawan”, *Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol.7, No.1*, 1 Februari 2020
- Irawan Basu Swasta. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Jasfar, Farid. 2005. *Manajemen Jasa*, Jakarta: Ghalia Indonesia, Cet. Ke-1.

- Kasmir. 2002. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2008. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Kotler dan K.L. Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks Prentice Hall.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo.
- Murti Sumarni, *Manajemen Pemasaran Bank: Edisi Revisi*, (Yogyakarta: Liberty, 2002
- Purwadi, Basuki Syaifullah & Muhammad Afdi Nizar. 2016. *Akselerasi dan Inklusivitas Sektor Keuangan: Jalan Menuju Kesejahteraan Rakyat*, (Jakarta: PT Nagakusuma Media Kreatif.
- Putri Dwi Cahyani, “Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta”, *Esensi: Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 6 No. 2, Oktober 2016.
- Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek, Edisi Pertama*. (Jakarta: Salemba Empat, 2001
- Restu Khaliq, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan”, *RELEVANCE: Journal of Management and Business*. Vol.2, No.1, hal. 174-188
- Richard F. Gerson, 2002. *Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Terj. Widyaningrum. Jakarta: PPM.
- Rodin, Dede. 2015. *Tafsir Ayat Ekonomi*, Semarang: CV. Karya Abadi Jaya, Cet. Ke-1.
- Samsul Rizal, dkk., “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone”, *Profitability: Jurnal Ilmu Manajemen Vol. 4, Nomor 1*, 1 Februari 2020
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Siamat. 2004. *Manajemen Lembaga Keuangan*. Jakarta: Lembaga Penerbit FE-UI.

Siti Amelia Aldila, Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Model Carter di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang Bogor, *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 04, No. 02, April 2018

Suprpto. 2011. *“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan”*. Jakarta: Rineka Cipta.

Suryani, Tatik. 2017. *Manajemen Pemasaran Strategik Bank Di Era Global*. Jakarta: PRENAMEDIA GROUP.

Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Bayumedia.

Verawati Ramadani, dkk., “Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BMT Barokatul Ummah Di Kabupaten Merauke”, *Hasanuddin Journal of Applied Business and Entrepreneurship (HJABE)*, Vol. 2 No. 3, Juli 2019

Wardhana, “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking (M-Banking)* terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia”, *DeReMa Jurnal Manajemen Vol.1 No.2*, September 2015

Wirdayani Wahab, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah di Kota Pekanbaru, *Al Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan, Volume 2, Nomor 1*, Januari-Juni 2017