

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, Dita Putri, Srikandi Kumadji dan Sunarti. 2016. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Nasi Rawon di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). Vol. 37. No. 1.
- Beekum, Rafik Issa. 2004. *Etika Bisnis Islami*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bertens, K. 1993. *ETIKA*. Jakarta: Gramedia Jakarta Utama.
- Daga, Rosnaini. 2017. *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*. Sulawesi Selatan: Global RCI.
- Darmono dan Ani M. Hasan. 2002. *Menyelesaikan Skripsi dalam Satu Semester*. Malang: Grasindo.
- Dewi, Cokorda Istri Agung Krisna dan I Gede Metta Sudiarta . 2018. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Nasi Rawon di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan)*. Jurnal E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 7. No. 8.
- Grace, Diana. 2017. *Analisis Pengaruh Automatic Teller Machine Dan Short Message Service Banking Terhadap Kepuasan Nasabah*. Jurnal Elektronik Sistem Informasi dan Komputer. Vol. 3 No. 1.
- Hendro, Tri dan Conny Tjandra Rahardja. 2014. *Bank & Institusi Keuangan Non Bank di Indonesia*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Karim, Kurniati. 2020. *ASPEK KEPUASAN NASABAH BERDASARKAN KUALITA JASA PERBANKAN*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing.

Kasmir. 2005. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.

_____. 2011. *Etika Customer Service*. Jakarta: Kencana.

_____. 2011. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

_____. 2013. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Rajawali Press.

_____. 2014. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

_____. 2016. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran 1. Milenium ed.* Jakarta: PT. Prenhalindo.

Nasution, M. 2005. *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

_____. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen)*. Bogor: Ghalia Indah.

Rangkuti, Freedy. 2017. *Customer Care Excellence*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Ridwan. 2006. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Rusdianto. 2017. *Analisis Kualitas Pelayanan Frontiner Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Bukopin Capem Cakung Jakarta Timur*. Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 1. No. 2.
- Rusdianto, Hutomo dan Chanafi Ibrahim. 2016. *Pengaruh Produk Bank Syariah Terhadap Minat Menabung Dengan Presepsi Masyarakat Sebagai Variabel Moderating Di Pati*. Jurnal Ekonomi Syariah Vol. 4 No. 1.
- Silvanita, Ktut dan Mangan. 2009. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: PT Gelora.
- Siregar, Sofyan. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- _____. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi perbandingan perhitungan nominal & SPSS*. Jakarta: Kencana.
- Situmorang, Syafizal Helmi. 2010. *Analisis Data*. Medan: USU Press.
- Sofian, Assuari. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2010. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2012. *Metode Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Suherman, Sapri. 2013. *Kiat Sukses Seorang Pemasar Bank*. Bogor: IPB Press.

Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

S.A.S, Sabinus Theo. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi Pada PT Bank BRISyariah Cabang Kantor Muis)*. Skripsi Tidak Diterbitkan.

Tersiana, Andra. 2018. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.

Undang-Undang No. 10 tahun 1998 Tentang Perbankan Pasal 1.

Yulianto, Tri. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan ATM dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah*. (Naskah Publikasi) Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Yupitri, Evi dan Raina Linda Sari. 2012. *Analisis Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah di Medan*. Jurnal Ekonomi dan Keuangan Vol. 1 No. 1.

Zulmayzar, Muhammad Murzanidan Abd Rahman. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan ATM Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali Mandar Kecamatan Wonomulyo*. Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah dan Sosial Budaya Islam. Vol. 4.

<https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>.

<https://www.spssindonesia.com/2014/02/uji-autokorelasi-dengan-durbin-watson.html>.