

DAFTAR PUSTAKA

- Adinugroho, Faris Mujaddid. 2015. Skripsi: 'Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Komitmen Pelanggan, Dan Komunikasi Word Of Mouth Terhadap Loyalitas Pelanggan Minimarket'. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Akbar, Ilham. 2018. 'Pengaruh Relationship Marketing Dan Relationship Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Produk Parfum Mulegh Di Purwokerto', *Indonesian Journal Of Strategic Management*. 1 (1).
- Alma, Buchari. 2009. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Amalia, Indrika Reski. 2019. Skripsi: 'Optimalisasi Produk Bank Syariah Dalam Menghadapi Digital Banking (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kota Palopo)'. Institut Agama Islam Negeri Palopo.
- Amstrong dan Kotler. 2011. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Asmadi, Alsa. 2004. *Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif Serta Kombinasinya Dalam Penelitian Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azizyah, Devi Ayu. 2016. Skripsi: 'Pengaruh Self Service Technology, Kualitas Layanan, Hubungan Pemasaran, Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Bni Di Surabaya'. STIE Perbanas Surabaya.
- Cahyani, Putri Dwi. 2016. 'Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta'. *Esensi*. 6(2).
- Departemen Agama RI, *Sabrina Al-Qur'an, Terjemah dan Tafsir*, (Bandung: Jabal Raudhatul Jannah)
- Dharmawan, Soekma Adie. 2018. 'Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self-Service Technology (SST) Terhadap Perilaku Nasabah Prioritas (Studi Kasus di PT. Bank Bukopin, Tbk)'. *Sinergitas Quadruple Helix: e-Business dan Fintech sebagai Daya Dorong Pertumbuhan Ekonomi Lokal*. Universitas Jember.
- Fauzi, Abu Amar. 2016. "Mengukur Pengaruh Kualitas Layanan Model CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah Indonesia". *Journal of*

Business and Banking. 6 (2).

Fransiska, Soniya. 2019. Skripsi: 'Pengaruh Kualitas Layanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kcp Curup)'. IAIN Curup.

Gabriella, Ingrid Stacia. 2017. 'Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Timur Kantor Cabang Sendawar Kutai Barat)'. Universitas Sanata Dharma.

Gerson, F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.

Harahap, Dewi Berliana. 2017. Skripsi: 'Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bsm Cabang Medan Aksara'. UIN Sumatera Utara.

Hidayanti, Herlani Siti. 2017. Skripsi: 'Pengaruh Pelayanan Teller, Costumer Service Dan Self-Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kudus'. Universitas Muria Kudus.

<https://febi.uinsatu.ac.id/> , diakses pada Selasa 18 Januari 2022 pukul 09.30 WIB.

<https://febi.uinsatu.ac.id/>, diakses pada Sabtu 22 Januari 2022 pukul 13.40.

Jauhariyah, Iftitahul. 2020. Skripsi: 'Pengaruh Self-Service Technology (SST) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Indonesia'. UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

Jessica Christabella, Ting, Jessica Della Tedjakusuma, Agung Harianto. 2018. 'Pengaruh Kualitas Layanan Self-Service Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran Genki Sushi Surabaya'. 6(2).

Kallweit, Katrin, Philipp Spreer, And Waldemar Toporowski. 2014. 'Why Do Customers Use Self-Service Information Technologies In Retail? The Mediating Effect Of Perceived Service Quality', *Journal Of Retailing And Consumer Services*, 21(3).

Karim, Kurniati. 2020. *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*. Surabaya: CV Jakad Media Publishing.

- Karniawati, Jeliria, dkk. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Nasabah". *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. 14 (3).
- Kasmir. 2010. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Kasmir. 2020. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*, 13th Edn. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, Iskawanto. 2019. 'Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Pelayanan, Dan Kepuasan Nasabah, Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri'. *Journal Of Chemical Information And Modeling*. 53(9).
- Lestari, Titi Kanti. 2021. *Statistik Telekomunikasi Indonesia*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Lin, Jiun Sheng Chris, And Pei Ling Hsieh. 2011. 'Assessing The Self-Service Technology Encounters: Development And Validation Of Sstqual Scale'. *Journal Of Retailing*. 87(2).
- Liung, Hon & Tantri Yanuar Rahmat Syah. 2017. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dalam Meningkatkan Loyalitas di Moderasi Harga". *Jurnal Ekonomi*. 8 (2).
- Mahrnun, Robby Syifa'ul. 2020. Skripsi: 'Pengaruh Self-Service Technology Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah'. UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Mawey, Thalia Claudia, dan Dkk. 2018. 'Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Sulutgo'. *Jurnal EMBA*. 6(3).
- Muhammad. 2005. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP AMPYKPN.
- Munandar, Dadang. 2016. *Relationship Marketing: Strategi Menciptakan Keunggulan Bersaing*. Yogyakarta: Ekuilibria.
- Nadda, Vipin, Sumesh Dadwal, dan Roya Rahimi. 2017. *Promotional Strategies And New Service Opportunities In Emerging Economies, Promotional Strategies And New Service Opportunities In Emerging Economies United States Of America*: Igi Global.

- Ngalimin, Inda G.Q, Willem J.F.A Tumbuan, dan Yunita Mandagie. 2019. 'Strategi Relationship Marketing Dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Di Matahari Departement Store Mega Mall Manado'. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*. 7(1).
- Othman, Abdulqawi, dan Lynn Owen. 2001. 'The Multi Dimensionality Of Carter Model To Measure Customer Service Quality (Sq) In Islamic Banking Industry: A Study In Kuwait Finance House', *International Journal Of Islamic Financial Service*. 3(4).
- Perdana, Ryan Wahyu, And A'rasy Fahrullah. 2020. 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Bukopin Kcp Gresik'. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*. 3(3).
- Prayitno, Dwi. 2009. *Belajar Olah Data Dengan Spss 17*. Yogyakarta: Andi.
- Rustam, Bambang Rianto. 2020. *Marketing Bank Syariah 4.0*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Sari, Ayu Ratih Permata, dan Ni Nyoman Kerti Yasa. 2020. *Kepercayaan Pelanggan Di Antara Hubungan Citra Perusahaan Dan Kewajaran Harga Dengan Loyalitas Pelanggan Mapemall.Com*. Klaten: Lekeisha.
- Sari, Ratna Purnama, Ahmad Mulyadi Kosim, dan Suyud Arif. 2018. 'Pengaruh Etika Pemasaran Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah'. *Jurnal Ekonomi Islam*. 9(2).
- Siregar, Sofyan. 2014. *Statistika Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan Aplikasi Spss Versi 17*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiana, Wari. 2018. 'Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank Bni Syariah Kcp Bulaksumur Yogyakarta'. IAIN Purwokerto.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sujianto, Agus Eko. 2009. *Aplikasi Statustik Dengan Spss 16.0*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Suryo, Banar, Wicaksono Srikandi, dan Kumadji M Kholid Mawardi. 2015.

- ‘Pengaruh Self-Service Technology Terhadap Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, Dan Loyalitas Nasabah (Survei Pada Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang)’. *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*. 25(2).
- Suwarsito, Suwarsito, dan Sabeli Aliya. 2020. ‘Kualitas Layanan Dan Kepuasan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan’, *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*. 3(1).
- Tamaruddin, Achmad Firdaus, dan Endri. 2020. ‘Customer Satisfaction Mediates The Effect Of Self Service Technology On Customer Loyalty In Of Islamic Bank E-Banking Services In Indonesia’. *Iltizam Journal Of Shariah Economic Researcheconomic Research*. 5(2).
- Tatik Suryani. 2017. *Manajemen Pemasaran Strategik Bank Di Era Global Menciptakan Nilai Unggul Untuk Kepuasan Nasabah*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.
- Trihendradi, Cornelius. 2004. *Statistik Inferensial Teori Dasar & Aplikasinya Menggunakan SPSS 12*. Yogyakarta: Andi.
- Waqi’ah, Nurul. 2019. Skripsi: ‘Pengaruh Relationship Marketing, Syariah Marketing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah: Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya’. UIN Sunan Ampel Surabaya.
- Weijters, Bert, Deva Rangarajan, dan Tomas Falk. 2007. ‘Determinants And Outcomes Of Customers’ Use Of Self-Service Technology In A Retail Setting Dark Sides Of Multi-Channel Management View Project Antonyms And Negations View Project’. *Article In Journal Of Service Research*.
- Wibowo, S. 2006. ‘Implementasi Relationship Marketing Pada Industri Hospitaly’. *Utilitas*. 14(2).
- Wiwoho, Anggrahita Satriyo. 2018. ‘Pengaruh Relationship Marketing, Customer Value, Dan Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Kota Malang’. *Manajemen Bisnis*. 8(2).