

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulqawi, Othman, dan Lynn Owen. "Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Bank: a case study in Kuwait Finance House." *International Journal of Islamic Financial Service* 3, no. 1 (2002): 1–26.
- . "The Multi Dimensionality of CARTER Model Measure Customer Service Quality in Islamic Banking Industry: a study in Kuwait Finance House." *International Journal of Islamic Finance Service*, 3, no. 4 (2002): 1–12.
- Abdussamad, Zuchri, Patta Rapanna. *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: CV. Syakir Media Press, 2021.
- Afi, Karokatin. "Strategi Pelayanan Bank Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Dengan Layanan Mobile Banking Pada Bank Muamalat Indonesia (Studi Kasus Muamalat Digital Islamic Network Kantor Cabang Pembantu Tulungagung)." Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, 2023.
- Ahsan, Hafiz, Putra, Khusnul Istiqomah, Ahsan Putra Hafiz, dan Abdul Hakim Saputra. "Pengaruh Kualitas Pelayanan CustomerService Dan Kepuasan Nasabah TerhadapLoyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Kas IAINSulthanThaha Saifuddin Kota Jambi." *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Syariah* 2, no. 1 (2024): 268–86.
- Alaslan, Amtai. *Metode Penelitian Kualitatif*. Depok: Rajawali Pers, 2021.
- Anoraga, Pandji. *Manajemen bisnis*. 3 ed. Jakarta: Rineka Cipta, 2004
- Apriliana, Apriliana, dan Sukaris Sukaris. "Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara." *Jurnal Maneksi* 11, no. 2 (2022): 498–504. <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>.
- Aqilla, Reza Gusti, dan Deny Yudiantoro. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman."

- JIPi (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)* 8, no. 2 (2023): 684–91. <https://doi.org/10.29100/jipi.v8i2.3836>.
- Assauri, Sofjan. *Strategic Management*. Jakarta: Rajawali Pers, 2016.
- Berry, Leonard L, A Parasuraman, dan Valarie A Zeithaml. “SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality.” *Journal of retailing* 64, no. 1 (1988): 12–40.
- Daga, Rosnaini. “Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Tabungan Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Hasa Mitra Cabang Makassar.” *AKMEN Jurnal Ilmiah* 14, no. 3 (2017): 445–58.
- David, Fred R. *Manajemen strategis konsep*. 12 ed. Jakarta: Salemba Empat, 2009.
- . *Strategi Pemasaran*. 2 ed. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2015.
- . *Strategic Management: Concepts and Cases*. 13 ed. New Jersey: Pearson Education, 2011.
- Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2013. <https://books.google.co.id/books?id=AqSAEAAAQBAJ>.
- Havianto, Alvin. “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik).” *Strategi dan Pelayanan Publik*, 2013, 1–7. <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp1068ebefdbfull.pdf>.
- Helaluddin, Hengki Wijaya. *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik*. 1 ed. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019.
- Hisam, Muhammad. “Tinjauan Kinerja Bank Syariah Indonesia (Bsi): Perkuat Aset Dan Visi Misi Yang Efektif.” *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 2, no. 1 (2023): 1–17. <https://doi.org/10.31538/ijse.v4i1.1305>.
- Irawan, Heri, Ilfa Dianita, Andi Deah Salsabila Mulya. “Peran Bank Syariah Indonesia dalam Pembangunan Ekonomi Nasional.” *Jurnal Asy-Syarikah* 3,

no. 2 (2021): 147–158.

Jatnika, Frydo. “Evaluasi Kualitas Layanan Perbankan Syariah Dengan Model Carter (Studi Kasus Pada Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta).” Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2017.

Kasmir. *Customer Services Excellent*. Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2017.

———. *Manajemen Perbankan*. 14 ed. Jakarta: Rajawali Pers, 2017.

Kementerian Agama Republik Indonesia. *Al-Quran dan Terjemahannya*. Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Quran, 2015.

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. *Marketing Management 15th Edition*. New Jersey: Pearson Pretice Hall, 2016.

Mangkunegara, Anwar Prabu. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017.

Miles, M B, A M Huberman, dan J Saldana. *Qualitative Data Analysis*. New York: SAGE Publications, 2014.

Moenir, A S. *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. 1 ed. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.

Mulyandi, M Rachman. “Strategi Peningkatan Kepuasan Konsumen Melalui Sosialisasi Kualitas Pelayanan di Bank (Strategy to Increase Consumer Satisfaction Through Socialization of Service Quality in Banks).” *DEDIKASI SAINTEK: Jurnal Pengabdian Masyarakat* 3, no. 3 (2024): 246–55.

Pontoh, Michael B., Lotje Kawet, dan Willem A. Tumbuan. “Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Manado.” *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 2, no. 3 (2014): 285–97.

Porter, Michael Eugene. *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. 5 ed. New York: Free Press, 1985.

- Porter, Michael E. "The Five Competitive Forces That Shape Strategy." *Harvard Business Review* 86, no. 1 (2008): 78–93.
- Rangkuti, F. *Analisis Swot Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Gramedia Pustaka Utama, 1998.
- Rivai, Veithzal, dan Arviyan Arifin. *Islamic Banking: Sebuah Teori, Konsep, dan Aplikasi*. Cet. 1. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008.
- Rojab, Ahmad Wildan. "Strategi Pelayanan Pegawai Frontliners Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman." Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, 2023.
- Ruslim, Tommy Setiawan, Mukti Rahardjo, Fakultas Ekonomi, dan Universitas Tarumanagara. "Identifikasi Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Segi Harga Dan Kualitas Pada Restoran Abuba Steak Di Greenville." *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis* 2, no. 1996 (2016): 51–65.
- Sari, Indah Purnama, Totok Ismawanto, Dahyang Ika. "Strategi Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK Unit Teritip Tahun 2020." *Jurnal Tugas Akhir Mahasiswa Akuntansi Poltekba* 3, no. 2018 (2021): 1–9.
- Sahabuddin, Romansyah. *Manajemen Pemasaran Jasa: Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Industri Perbankan*. Makassar: Pustaka Taman Ilmu, 2019.
- Septiana, Elysa, dan Moh. Faizin. "Analisis Perkembangan Produk Consumer Pada Bank Syariah Indonesia Kc Kediri Hayam Wuruk." *IJMA (Indonesian Journal of Management and Accounting)* 5, no. 1 (2023): 60. [https://doi.org/10.21927/ijma.2024.5\(1\).60-70](https://doi.org/10.21927/ijma.2024.5(1).60-70).
- Sumar'in. *Konsep kelembagaan bank syariah*. 1 ed. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Suwarsono Muhammad. *Manajemen strategik: konsep dan alat analisis*. 6 ed.

Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2017.

Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset, 2019.

Tjiptono, F. *Pemasaran Jasa*. 1 ed. Yogyakarta: Andi Offset, 2014.

Tjiptono, F. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. 4 ed. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2022.

Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. 4 ed. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2015.

Teece, David J., Gary Pisano, Amy Shuen Strategic. “Dynamic Capabilities and Strategic Management.” *Strategic Management Journal* 18, no. 7 (1997): 509–33. <https://doi.org/10.1177/0269094218765167>.

Umboh, Valdo J., dan Silvya L. Mandey. “Analisis Kualitas Jasa Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Teling.” *Jurnal EMBA* 2, no. 3 (2014): 654–63.

Ulfa, Maria. “Peranan Customer Service Dalam Pemberian Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bsi Kcp Surabaya Kedungdoro.” Uin Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, 2024.

Untari, Rina. “Menghadapi Era Baru: Strategi Perbankan Dalam Menghadapi Perubahan Pasar.” *Jurnal Transformasi* 1, no. 1 (2020): 45–60.

“Wawancara Dengan BOSM BSI KCP Kediri Hayam Wuruk, 20 Juni 2025,” n.d.

“Wawancara Dengan Customer Service BSI KCP Kediri Hayam Wuruk, 20 Juni 2025,” n.d.

“Wawancara Dengan Marketing 1 BSI KCP Kediri Hayam Wuruk, 21 Juni 2025,” n.d.

“Wawancara Dengan Marketing 2 BSI KCP Kediri Hayam Wuruk, 21 Juni 2025,” n.d.

“Wawancara Dengan Nasabah 1 BSI KCP Kediri Hayam Wuruk, 21 Juni 2025,”

n.d.

“Wawancara Dengan Nasabah 2 BSI KCP Kediri Hayam Wuruk, 20 Juni 2025,”

n.d.

“Wawancara Dengan Nasabah 3 BSI KCP Kediri Hayam Wuruk, 20 Juni 2025,”

n.d.

“Wawancara Dengan Teller BSI KCP Kediri Hayam Wuruk, 20 Juni 2025,” n.d.

Zaki, Ali, Mochamad Imam Utoyo. *E-Commerce: Dasar Teori dan Implementasi*.

Jakarta: Salim Media Indonesia, 2019.

Zulkarnain, Wildan, Raden Bambang Sumarsono. *Manajemen dan etika perkantoran : praktik pelayanan prima*. Diedit oleh Nita NM. 1 ed. Bandung:

PT Remaja Rosdakarya, 2018.