

DAFTAR PUSTAKA

- Al, A. M. (2012). *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Amtrong, P. K. (2012). *Prinsip - prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Andri, S. (2009). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: kencana .
- Andriyani Meli, Eko Ardianto Riski. 2020. “*Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank*”. *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, Vol 01. Universitas Pelita Bangsa.
- Arif, M. (2010). *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 205.
- Arif, M. N. (2012). *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta CV.
- Azuar Juliandi, I. S. (2014). *Metodelogi Penelitian Bisnis Konsep dan Aplikasi* . Medan : UMSU PRESS.
- Cahyani, R. (2020). *Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Cabang Makasar*. Makasar: Universitas Muhammadiyah Makasar.
- Chandra. (2017). *Service, Quality, and Satisfaction*. Andi ffset.
- Charis Darmawan Zulfikri, Ajib Ridlwan Ahmad. 2018. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah*”. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, vol. 3, No. 2. Universitas NegriSurabaya.
- Elviana. (2011). *Riset Pemasaran dan Konsumen*. Bogor : IPB Press, 147.
- F, T. (2006). *Pemasraan Jasa* . Malang: Edisi Pertama, Bayumedia Publishing.
- Fandi, T. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.
- Fathoni. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen PT. Graha Service Indonesia Cabang Semarang*. Semarang: Journal of Manafement.
- Ghozali, I. (2015). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gregorius, C. d. (2005). *Service, Quality, and Satisfication*. Yogyakarta: Andi.
- Hadi, S. B. (2002). Analisis Faktor - faktor yang Menentukan Kepuasan Pelanggan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Tesis Program Magister Universitas Diponegoro. Semarang*.
- Hadi, S. B. 2002. *Analisis Faktor-Faktor yang Menentukan Kepuasan Pelanggan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Tesis. Program Magister Universitas Diponegoro. Semarang.

- Hamzah Zulfadli, Ayu Purwati Astri. 2019 “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah*”. *Jurnal Of Economic, Bussines and Accounting*, Vol 3. Universitas Islam Riau.
- Hasan, A. (2013). *Marketing dan Kasus - Kasus Pilihan* . Yogyakarta: CAPS.
- Hendrayadi, S. &. (2015). *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam* . Jakarta: Prenadamedia Group.
- Ivantan, Ariyanto aris, Purwanti. 2020. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Nilai Nnasabah terhadap Kepuasan Nasaah Pada PT. BPR Syariah X*”. *Jurnal Ekonomi Efektif*, Vol. 2, No, 3. Universitas Pamulang.
- Kamila, I. (2017). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprug)*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Kamila,Intan. 2017. “*Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah,*” Skripsi Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Kasmir. (2008). *Pemasaran Bank Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana.
- kasmir. (2012). *Manajemen Perbankan*. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Kolter, P. d. (2012). *Prinsip - prinsip Pemasaran*. Jakarta: Edisi Ketiga belas. Jilid 1. Erlangga.
- Kotler, P. dan G. Amstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi Ketiga belas. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, P., & Keller, K. (2009). *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas*. Jakarta: Erlangga
- Kristiana, M. S. (2021). Analisa faktor -faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di rsu Islami Mutiara Bunda. *Journal Manajemen dan Akurat*, Vol. 16, no. 1, pp. 104-114.
- Kusumawardhani Nisa. 2017. “*Pengaruh Kualitas pelayanan, Penanganan Komplain, kualitas Produk, dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah*”. Skripsi. Jakarta : Universitas Negeri Syarif Hidayatullah.
- Latumaerisa, J. R. (2011). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* . Jakarta : Salemba Empat.
- Lupiyadi R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Ketiga. Salemba Empat. Jakarta.
- Mar’atus Sholichah Atiek. 2021 “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Ngawi*”. Skripsi. Ponogoro : IAIN Ponogoro.
- Margono. (2010). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rinekacipta.

- Marimin, & M. (2018). Signifikansi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah. *Relevance. Journal of Management and Business*, 1(2).
- Marimin, A., & Musthofa, U. A. (2018). *Signifikansi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah. RELEVANCE: Journal of Management and Business*, 1(2)
- Moeleng, L. J. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Munandar arif, Sari Nurma. 2019. "Pengaruh Religiusitas, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Terhadap Loyalitas nasabah Tabungan Pada PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Pembantu Darussalam". *Jurnal Hukum dan Ekonomi Syariah*. Universitas Syiah Kuala.
- Mustofa, U, S dan Siyamto, Y, 2015. *Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Surakarta*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* - Vol. 01, No. 02, Juli 2015. ISSN : 2477-6157.
- Mustofa, U. S. (2015). Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Surakarta. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* , Vol. 01, No. 02 .
- Narbuko, c. 2008. "Metode Penelitian". Bumi Aksara.
- Nasution, M. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu (total service manajemen)*. Bogor Selatan: Ghalia Indonesia.
- Novianti Pramudya Fitri. 2019. "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Pembiayaan Ar-Rum di Pegadaian Syariah". Skripsi. Bandar Lampung : Universitas Islam Negri Raden Intan Lampung.
- Othman, A., & Owen, L. (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 Services*, 3(4), 1–12.
- Philip Kotler, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Pratama Sely. 2018. "Pengaruh Kualitas Produk, Brand Image dan Kualitas Layanan Terhadap kepuasan Nasabah Pada pegadaian Syariah cabang Majapahit Semarang". Skripsi. Salatiga : IAIN Salatiga.
- Purwana, A. E. (2009). *Perbankan Syariah* . Ponogoro: STAIN Po Press.
- Santosa, A. (2012). *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hasil Produksi*. Surabaya: Tjiwi Kimia Media Mahardika.
- Siegar, S. (2011). *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pres.

- Soemitra Andri. 2009. "*Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*". Jakarta : Kencana.
- Sugiono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, CV. ALFABETA. Bandung
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : ALFABETA
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sujarweni, V. W. (2015). *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Pers.
- Sujarweni, V. Wiratman. 2015. *Metodelogi penelitian bisnis dan ekonomi*, Yogyakarta : pustaka baru Press
- Sujarweni, W. (2013). *Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sundiryanto, Gun. 2011. "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harapan Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pada PD. BPR-BKK Kabupaten Demak*", Jurnal Manajemen Pemasaran Modern, Vol. 3 No. 1
- Sunyoto, D. (2011). *Praktik SPSS untuk Kasus*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Supranto, J. dan N. Limakrisna. 2013. *Petunjuk Praktis Penelitian Ilmiah untuk Menyusun Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Mitra Wacana Media. Jakarta.
- Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: cet III. PT. Rineka Copta.
- Susanto, P. K. (2001). *Manajemen Pemasaran di Indonesia* . Jakarta: Salemba Empat.
- Syairozi, M. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menabung Di LKMS Hubbul Wathon Sumowono Semarang*. Semarang: IAIN Salatiga.
- Syariah, B. (2018). *Kemilau Produk dan Jasa Layanan BTN Syariah*. Edisi Semester 1.
- Syekh, S. 2011. "*Pengantar Statistik Ekonomi dan Sosial*". Baung Persada.
- Tjiptono F. 2006. *Pemasaran Jasa. Edisi Pertama*. Bayumedia Publishing. Malang
- Tri Basuki, Agusdan Nano Prawono. 2017. *Analisis Regresi*. Jakarta: PT Raja Grafindo

- Uyanto, S. S. (2009). *Pedoman Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wahjono, S. I. (2010). *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: PT. Graha Ilmu.
- Yulianti, V. S. (2015). *Perilaku Konsumen*. Bandung: Pustaka Setia.
- Zameer, H. T. (2015). *Impact of service quality, corporate image and customer satisfaction towards customers' perceived value in the banking sector in Pakistan*. Pakistan : International Journal Of Bank Marketing .
- Zameer, H., Tara, A., Kausar, U. and Mohsin, A. (2015), *Impact of service quality, corporate image and customer satisfaction towards customers' perceived value in the banking sector in Pakistan*. International Journal of Bank Marketing, 33(4), 442-456
- Zeithmal. 2014. "*Konsumen dan Pelayanan Prima*". Yogyakarta: Gavamedia.
- Zeithmal. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gayamedia
- Zulkarnain Rizal, Taufik HER, David Ramadansyah agus, 2020, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas produk terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening*", Jurnal Manajemen dan Bisnis ESSN : 2686-5939 ISSN : 2686-0554. Serang : Universitas Banten Jaya.

