

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Aldy Rochmat, Purnomo. (2016). Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS. Yogyakarta: Fadilatama
- Arikunto, S. (2006). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Bina Aksara.
- Asep Kurniawan. 2018. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- (BSI), B. S. (2023, January Kamis). *Profil Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Cirebon Dr Cipto*. Retrieved Januari Kamis, 2023, from BSI Web Site: <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>
- Aikunto, S. (2006). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Bina Aksara.
- Arikunto, S. (2006). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Bina Aksara.
- Balqis, A. S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Cirebon Dr Cipto. - , 16-18.
- Dr. I Wayan Widana, S. M. (2020). *Uji Persyaratan Analisis*. Ponorogo: Klik Media.
- Dr. Rosnaini Daga, .. (2017). *CITRA, KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN PELANGGAN*. Sulawesi Selatan: GLOBAL RESEARCH AND CONSULTING .
- Irawan, H. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan Edisi Kedua*. Jakarta: Elex Media Koputindo.
- Kurniawan, A. (2018). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Misbahuddin, I. H. (2014). *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Noor, J. (2011). *Metodologi penelitian : skripsi, tesis, disertasi, dan karya ilmiah* . Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Nur Indriantoro, B. S. (2016). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2016.
- Purnomo, R. A. (2016). *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS*. Ponorogo: Wade Group.
- Siregar, S. (2014). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D / Sugiyono*. Bandung: Alfabeta .
- Suhardi, P. S. (2016). *Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern* . Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, penelitian)*. Bandung: Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Veithzal Rivai, D. M. (2012). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Raja Gravindo Persada.

Jurnal dan Skripsi

- Aliyanto, N. S. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga dan Emosional Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Syariah*. Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Balqis, Aisyah. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cirebon Dr Cipto*, 1-25.

- Gautama, W. A. (2017). *Metodologi penelitian dan teknik penyusunan skripsi*. UIN Raden Intan Lampung.
- Handayani, R. D. (2021). *Pengaruh Kemudahan, Emosional, Peayanan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Belanja Online (Studi Kasus Pada Online Mood Coop Store di Tulungagung)*. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gava Media.
- Irawan, Handi. 2009. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Cetakan Kesebelas. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- Indra Aditia, S. (2012). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada UD Pandan Wangi Semarang. Pandan Wangi Semarang. *Jurnal Kajian Akuntansi Dan Bisnis*, 1–19.
- Jalaludin, J. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Bina Sejahtera Bangun Persada Serang Banten*. 1(2), 40–48.
- Khaliq, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan. *Relevance: Journal of Management and Business*, 2(1), 177–188.
- Kusuma, Rizal Wahyu., dan Suwitho. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* Volume 4, Nomor 12.
- Makmuriyah, A. N. U. R., & Vanni, K. M. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Semarang) AMATUN. *Jurnal Pendidikan, Hukum, Dan Bisnis*, 5(1).

- M, C. I., & Poernomo, E. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Faktor Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel the Sun Sidoarjo. *Jurnal Bisnis Indonesia*, 8(1), 73–85.
- Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(03), 2501–2510.
- Melisa Virginia Inkiriwang, Imelda Wellin Juliana Ogi, W. D. (2022). Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Produk dan Emosional Terhadap Kepuasan Konsumen Pinky Kitty Shop Tondano. *EMBA*, 10(3), 587–596.
- Mohammad, Andriyan (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Faktor Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan, IAIN Kediri.
- Mukaffi, Z. M., Pratomo, A. S., & Choiruddin, M. N. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah. *El Dinar*, 4(2), 161.
- Murti, S. G., Yulianto, E., & Hidayat, K. (n.d.). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah*. 1–10.
- Nasution dan Asrizal Efendy. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional, Biaya dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Jasa Gojek di Medan.” Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan (2021).
- Ngurawan et al. (2021). Evaluasi Sistem Pengendalian Internal Pemberian Kredit Di PT. Bank Sulut Go. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(3), 1579–1590.
- Nia Anggraini, R. A. (2021). Analisa Kepuasan Konsumen PT Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru-Riau. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(10), 1–208.

- Nining Wahyuningsih, N. J. (2018). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat. *10(2)*, 295–314.
- Nisa, K., & Sopingi, I. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Emosional Marketing dan Spiritual Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan. *JIES: Journal of Islamic Economics Studies*, *1(1)*, 50–60.
- Oktaviani, W. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan, Emosional Pelanggan, dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan. *2(1)*.
- Putri, N. L. A. (2022). Pengaruh Kinerja Bank Terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi) Pasca Merger. *Wadiah*, *6(2)*, 120–140.
- Rahmadhani, L., & Mawardi, W. (2011). Analisis Pengaruh CAR, Pertumbuhan DPK, Pertumbuhan Simpanan dari Bank Lain dan Suku Bunga SBI Terhadap Pertumbuhan Kredit. *Jurnal Administrasi Dan Ekonomi*, 1–25.
- Rahmah, C. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda IDK 2 Medan. *Jurnal Manajemen Tools*, *12(2)*, 30–44.
- Ratna Sari, M. Toriq Nurmandiyansyah, A. G. (n.d.). Pengaruh Emosional dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bisnis Kuliner: Studi Pada Warunk Kopi Platt Monkul. *2020*, 115–130.
- Regar, R., Areros, W., & Rogahang, J. (2016). Analisis Pemberian Kredit Mikro Terhadap Peningkatan Nasabah. *Jurnal Administrasi Bisnis* 2016, *4(4)*, 1–7.
- Rofiqo, A., Addinata, V. H., & Sari, D. N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas dengan Kepercayaan dan Kepuasan Sebagai Variabel Mediator Bank Syariah di Ponorogo. *Etihad: Journal of Islamic Banking and Finance*, *1(1)*, 1–11.

- Rohendi, A. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Bank Syaiah Terhadap Nilai Kepuasan Serta Loyalitas Nasabah Di Kota Bandung. II(2)*, 272–285.
- Romdhoni, A. H., & Yozika, F. El. (2018). Pengaruh Pembiayaan Mudharabah, Musyarakah Dan Ijarah Terhadap Profitabilitas Bank Muamalat Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 4(03), 177.
- Siregar, I. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan. *Al-Masharif: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Keislaman*, 6(2), 99. <https://doi.org/10.24952/masharif.v6i2.1138>
- Suryani. (2014). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Di Bank Syariah. *Al-Iqtishad: Journal of Islamic Economics*, 6(2), 239–250.
- S. Saputra and S. R. Yulistianis, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel& Apartment,” *J. Bisnis dan Pemasar.*, vol. 9, no. 2, pp. 21–31, 2019
- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2(1), 51–66.
- Wilardjo, S. B. (2019). Peran dan Perkembangan Bank Syariah di indonesia. *Value Added*, 53(9), 3.
- Yayuk, W. S. (2022). *Pengaruh Faktor Emosional Terhadap Kepuasan Konsumen di Kedai Kopi 66 Selopanggung Kediri*. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.

Website

<https://profilbscipt.com> (Diakses pada Desember 2022)

<https://www.bankbsi.co.id/jaringan/736> (Diakses pada Januari 2023)

