

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Ibrahim dan Sumartana, I Made. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Syariah KC Denpasar. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium*, 55-61.
- Akmalia, I. (2012). Analisis Kepuasan Nasabah Atas Dimensi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Mandiri Malang. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 2, 72.
- Arief. (2007). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Arikunto, S. (2003). *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Atmaja, I. K., & Sukendra, I. K. (2020). *Instumen Penelitian*. Pontianak: Mahameru Press.
- Bungin, B. (2011). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Christy, N. N. (2019). *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Radna Andi Wibowo.
- Dendawijaya, L. (2010). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Dewi, S. (2007). *Komunikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fatihudin, D. (2015). *Metode Penelitian untuk Ilmu Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*. Surabaya: Zifatama Publisher.
- Firmansyah, A. (2018). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)* (1 ed.). Yogyakarta: Deepublish.
- Ghozali, I. (2016) *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haryanto, T., Hidayah, A., & Alfalisyo. (2020). *Komunikasi Bisnis: Metode dan Implementasi*. Purwokerto: Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Hendrayady, A. (2021). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Hery, A. (2022). *Komunikasi Bisnis*. Bandung: Yrama Widya.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Iriantara, Y. (2010). *Komunikasi Bisnis*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Karim, K. (2019). *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing.

- Kartika, Chandra; Adam, Alif Dio; Trisna, Enny. (2019). Pengaruh *Servicescape*, Kualitas Komunikasi Pelayanan, dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan dan Dampaknya pada *Relantionship Intention* Nasabah Bank Syariah di Surabaya. *Jurnal Ekonomi*, 43-60.
- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol* (revisi ed.). Jakarta: PT Ikrar Mandiriabadi.
- Lumempow, N. R., Mandey, S., & Rotinsulu, J. J. (2015). Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Mandiri Tbk Cabang Bahu Mall Manado. *Jurnal RIset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi*, 3, 1277. doi:<https://doi.org/10.35794/emba.3.3.2015.10411>
- Lupiyoadi, R. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi 2 ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Magdalena, M. (2018). Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah KPR BTN Pada PT Bank Tabungan Negara Tbk. Cabang Padang. *Bisnis dan Marketing*, 36-37.
- Muflih, M. (2006). *Perilaku Konsumen dalam Persepektif Ilmu Ekonomi Islam*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Mustofa, Ulul Azmi dan Siyanto, Yudi. (2015). Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Umum Syariah di Surakarta. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*. 94-105
- Nabila, Ajeng Hasna dan Mardianti, Arti. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Aktiva: Riset Akuntansi dan Keuangan*, 76-84.
- Nasution, N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Novalia, C. C., Wijastuti, S., & Sulistiyono, M. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Citra Toko Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Widya Ganecwara*, 3.
- Nuralam, I. P. (2017). *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah*. Malang: UB Press.
- Nuri, A. (2018). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Bni Syariah Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru*. Riau: Universitas Islam Riau.
- Nurphi, M., Wahyudi, D., & Salim, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Tanggamus. *Jurnal Signaling*, 59.

- Purwanto, D. (2006). *Komunikasi Bisnis* (Edisi 3 ed.). Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Putri, Yuliani Rachma dan Rulyanti, Rizka. (2018). Pengaruh Komunikasi *Interpersonal Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Syariah Cabang Asia Afrika Bandung. *E-Proceeding of Management*, 4104-4112.
- Priyatno, D. (2016). *Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengelolannya dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ratminto dan Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2007). *Manajemen*. Jakarta: PT Indeks.
- Simamata, H. M., Purba, D. B., Putri Simamata, M. K., Akbar, M. F., Permadi, W. L., Handiman, U. T, Cahya, H. N. (2021). *Teori Komunikasi Bisnis*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana.
- Sudaryono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Kencana.
- Sudaryono. (2022). *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Cetakan ke sepuluh. Bandung: Alfabeta.
- Sumarno, Dapih, dll. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah (Studi Kasus Bank Bjb Syariah KCP Pabuaran). *Journal of Economy and Banking*, 68-73.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Santoso, J. T. (2021, Desember 14). *Universitas Stekom*. Retrieved from Komunikasi dalam Berbisnis: <https://stekom.ac.id/artikel/komunikasi-dalam-berbisnis>
- Tantri, D. F. (2009). *Pengantar Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

- Wahyuningsih, N., & Janah, N. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat. *Al-Amwal*, 10, 302-303.
- Widjaja, A. (2013). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada PT Bank Mandiri Tbk. *Ekonomi dan Bisnis*, 108.
- Winarsih, S., & Ratminto. (2010). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Yulian, E. (2022, June 30). *Infobank 19th Banking Service Excellence Awards 2022: Ini Dia Bank-Bank Terbaik Dalam Layanan*. Retrieved from Infobank 19th Banking Service Excellence Awards 2022: <https://infobanknews.com/infobank-19th-banking-service-excellence-awards-2022-ini-dia-bank-bank-terbaik-dalam-layanan/>

