

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal:

- Doorley, J. (2025). *Reputation Management: The Key to Successful Public Relations, Corporate Communication and Sustainable Organizations*.
- Afifah, N. (2021). Jurnal Ekonomi dan Keuangan . *PENGARUH CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) DAN REPUTASI PERUSAHAAN TERHADAP NILAI PERUSAHAAN*.
- Ainia, Z. (2024). *Peran Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Studi Pada Bank Muamalat KCP Mojokerto*.
- Andrew Fernando Pakpahan, A. P. (2021). Yayasan Kita Menulis, 2021. *Metodologi Penelitian Ilmiah*.
- Anggraeni, Y., & DKK. (2023). *urnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis. "Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Tunas Perkasa Tekindo*.
- (2023). *Annual Report Tahunan 2023*.
https://www.bankmuamalat.co.id/uploads/hubungan_investor/1_laporan-tahunan-2023.pdf.
- Araujo. (2021). *Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Puskesmas Semen Kediri*.
- Ariyani, N. (2022). *KEPUASAN NASABAH DALAM PERPEKTIF PELAYANAN PRIMA CUTOMER SERVICE DI MASA PANDEMI PADA BSI KC SRIBHAWONO*.
- Aryska, M. (2021). *PENGARUH REPUTASI PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN (KASUS RUMAH SAKIT ISLAM IBNU SINA PEKANBARU)*.
- Asis, H. (2021). Jurnal Health Sains: p-ISSN: 2723-4339 e-ISSN: 2548-1398. *MEDIASI KEPUASAN PASIEN PADA DIMENSI KUALITAS PELAYANAN ASSURANCE TERHADAP WORD OF MOUTH*.
- Asrulla. (2023). *Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan*

Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis.

Asrulla. (2023). *Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis.*

Astuti, S. D., & Huda, B. (2022). *Pengaruh Service Excellence Costumer Service Terhadap kepuasan nasabah Tabungan BSM di Bank Syariah Mandiri KC Jatinagor.* 2022.

Bashtiar, Z. (2021). *SERVICE EXCELLENT DALAM RANGKA DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN.*

Bayu, D. R. (2022). *PENGARUH DIGITALISASI PEMBAYARAN, TARIF DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI GATE TANJUNG EMAS PT. PELABUHAN.*

Cahyani, P. D. (2022). *urnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan . Pengaruh Word of Mouth, Kesadaran Merek dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.*

Christiono, Y. (2021). *Pengaruh Reputasi Perusahaan Terhadap Niat Beli Ulang Dengan Menggunakan Metode Reputation Quotient (Studi Pada Grup Ciputra).*

Darma, B. (2021). *STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS.*

Farhani, A. (2025). *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen. The Influence Word of Mouth and Location on Purchasing Decisions at MM Food Court Tabalong.*

Farhani, N. (2024). *Analisis Pengaruh Pengetahuan Produk, Reputasi, Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Mahasiswa Menjadi Nasabah Bank Syariah.*

Fitria, S. (2022). *PENGARUH INOVASI LAYANAN, RISIKO REPUTASI, DAN WORD OF MOUTH TERHADAP PERSEPSI NASABAH PERBANKAN SYARIAH,* 1-12.

Fitriana, K. N. (2021). *Service Excellent Terhadap Produk Pembiayaan Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Ditinjau Dari Perspektif Manajemen Syariah (Studi Pada Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kota Kediri).*

Fitriawati, E. (2021). *ANALISIS PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP REPUTASI PERUSAHAAN (STUDI EMPIRIS PADA HOTEL GRAHA SANTIKA SEMARANG)*.

Hariyadi. (2022). *Jurnal Bisnis Manajemen Dan Akuntansi (BISMAK). Pengaruh Social Media Marketing, Citra Merek Dan Word of Mouth terhadap Keputusan Pembelian Pada Produk Kecantikan Somethinc.*

Hayati, I., & Siregar, Y. Y. (2020). *Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Padang Bulan Medan)*, 1-17.

Husna, N. (2023). *PENGARUH LAYANAN PRIMA DAN REPUTASI BANK TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH (BANK SYARIAH INDONESIA KCP BALIKPAPAN SEPINGGAN)*.

Ichsan, R. N. (2023). *Strategi Pengembangan Sumber Daya Insani: Peningkatan Service Excellent Karyawan Bank Syariah Di Indonesia. Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 1-11.

Irawan, E. (2023). *Jurnal Penelitian Bisnis Dan Manajemen. Konsep Strategi Word of Mouth Marketing dalam Peningkatan Pengembangan Bisnis: Suatu Tinjauan Literatur.*

Irfan, M. S. (2022). *PROSEDUR PENELITIAN KUANTITATIF*.

Jasin, H., & Fauzi, M. R. (2021). *"Apakah Kepercayaan Memediasi Pengaruh Reputasi Bank dan Religiusitas Terhadap Purchase Intention?"*

Kamaruddin, O. (2021). *AL-QASHDU: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah. IMPLEMENTASI SERVICE EXCELLENCE OLEH CUSTOMER SERVICE PADA BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG AMBON.*

Kurniati, K. (2020). *PENGARUH PENGAWASAN DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP DISIPLIN KERJA KARYAWAN BAGIAN PRODUKSI PADA PT.SARI LEMBAH SUBUR.*

Lesmana, H. (2021). *Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi dan Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Di Kelurahan Pasarbatang.*

Maidiana. (2021). *Penelitian Survey.*

Buku:

- Makbul, M. (2021). *METODE PENGUMPULAN DATA DAN INSTRUMEN PENELITIAN*.
- Matulessy, E. R., & DKK. (2023). *Analisis Regresi PLS Sebagai Alternatif Dari Regresi Linear Berganda: Studi Kasus Pengaruh Luas Lahan dan Luas Panen Terhadap Produksi Padi di Kabupaten Manokwari*.
- Maulana, S. (2024). *Analisis Pengaruh Pengetahuan Produk, Reputasi, Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Mahasiswa Menjadi Nasabah Bank Syariah*.
- Maulyn, F. F. (2022). *Jurnal Sains Manajemen. PENGARUH SERVICE EXCELLENT TERHADAP CITRA PERUSAHAAN DAN LOYALITAS PELANGGAN: THEORETICAL REVIEW*.
- Muri, M. (2021). *ANALISIS PENGARUH WORD OF MOUTH DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG PADA CREDIT UNION GEMALAQ KEMISIQ KETAPAN*.
- Musyaffi. (2022). *Konsep dasar structural equation model-partial least square (sem-pls) menggunakan smartpls*. Pascal Books.
- Mutiara, L. F. (2024). *Pengaruh Hard Skill, Soft Skill, Dan Pengalaman Magang Terhadap Kesiapan Kerja Mahasiswa Tingkat Akhir Generasi Z Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Uin Syarif Hidayatullah Jakarta*.
- Nadila, S. (2021). *PENGARUH DIMENSI SERVICE EXCELLENCE TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. PEGADAIAN SYARIAH UPS LAMLAGANG*.
- Nidia Suriani, R. J. (2021). *Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan*.
- Ningsih, N. A., Anggraini, T., & Nurul jannah. (2024). *"Pengaruh Syariah Marketing, Service Excellence dan Reputasi Terhadap Kepercayaan Nasabah Tentang Tabungan Emas: Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan*.
- Nuha, M. S. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Merek Wuling Di Kota Makassar Dengan Minat Beli Sebagai Variabel Intervening*.
- Oktini, D. R. (2021). *Hubungan Word Of Mouth Marketing dengan Loyalitas*

Pelanggan Produk Kesehatan Merek Xxx Di Serang Banten.

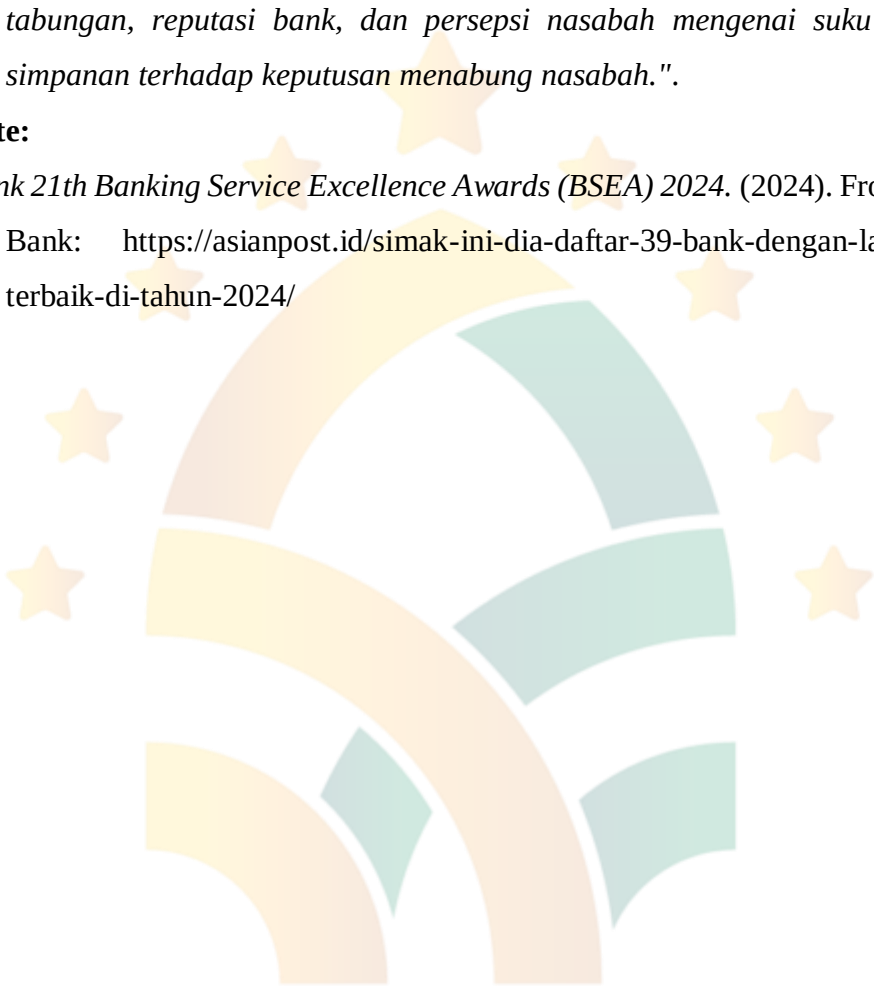
- Purwati, D. S. (2022). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN, EXPERIENTIAL MARKETING, WORD OF MOUTH DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada Brastagi Supermarket Rantauprapat).*
- Putri, D. A. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Atribut Produk Terhadap Perilaku Word of Mouth yang di Mediasi oleh Variabel Kepuasan Konsumen (Studi pada Nasabah Tabungan di Bank Lampung, 1-99.*
- Saranggih, F., & DKK. (2023). Owner: Riset & Jurnal Akuntansi. *erkembangan UMKM Di Indonesia : Peran Pemahaman Akuntansi, Teknologi Informasi dan Sistem Informasi Akuntansi.*
- Sari, I. P., & Hidayatti, A. (2023). Analisis Service Excellent di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang Ditinjau dari Islamic Business Ethics. 1-20.
- Sayyida. (2023). Journal MISSY (Management and Business Strategy). *STRUCTURAL EQUATION MODELING (SEM) DENGAN SMARTPLS DALAM MENYELESAIKAN PERMASALAHAN DI BIDANG EKONOMI.*
- Shafa, P. M. (2020). *PENGARUH HARGA, ULASAN PRODUK, DAN METODE PEMBAYARAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN BERBELANJA OREN MELALUI APLIKASI SHOPEE (Studi Kasus pada pengguna Shopee di Bekasi).*
- Subhkan, M., & Yusli, M. (2021). *Pengaruh Literasi Keuangan, Digital Marketing, Brand Image Dan Word of Mouth Terhadap Minat Generasi Z Pada Bank Syariah (Studi Kasus Di Bank Syariah Kabupaten Sleman).*
- Suhaidi, M. (2022). Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam. *Pengaruh word of mouth dan e-commerce terhadap peningkatan pendapatan menurut perspektif ekonomi Islam.*
- Syarief, I. M. (2023). *IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA PADA UNIT LAYANAN PELANGGAN DI BSI KANTOR CABANG CIANJUR SILIWANGI.*
- Tasari, L. (2024). *PENGARUH KREATIVITAS IKLAN DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PAKET SPOTIFY PREMIUM*

DALAM PERSPEKTIF BISNIS ISLAM.

Widowati, A. S., & Mustikawati, I. (2021). *"Pengaruh pengetahuan produk tabungan, reputasi bank, dan persepsi nasabah mengenai suku bunga simpanan terhadap keputusan menabung nasabah."*

Website:

Infobank 21th Banking Service Excellence Awards (BSEA) 2024. (2024). From Info Bank: <https://asianpost.id/simak-ini-dia-daftar-39-bank-dengan-layanan-terbaik-di-tahun-2024/>



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON