

DAFTAR PUSTAKA

- A. S. A. A, Hussaie, Thelijjagoda, S., & Madhavika, W. D. N. (2020). *Service Quality and Customer Satisfaction in Banking Sector during COVID-19 – An Empirical Analysis of Sri Lanka*. *Global Journal of Management and Business Research*, 20(11), 23–29.
- Adek Nuriya, Saiful Bakhri, M.M, H. Yusuf, SE, M. . (2023). *Implementasi Service Excellence Dunia Perbankan Syariah Dalam Perspektif Al-Qur'an*, *Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam*. 14(2), 102–113.
- Agus Hiplunudin. (2021). *Etika Administrasi Negara*.
- Ahmad Syafiq. (2019). *Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen dalam pandangan Islam*. *El-Faqih : Jurnal Pemikiran Dan Hukum Islam*, 5(1), 96–113.
- Alibi.id. (2023). *Diduga Oknum Pegawai BSI KC Sigli Palsukan Data Nasabah*. <https://alibi.id/berita-daerah/berita-daerah-aceh/baca/diduga-oknum-pegawai-bsi-kc-sigli-palsukan-data-nasabah/>
- Ardiansyah, R., Layaman, L., Agustin, A. (2025). *The Effect Of The Increase In Online Motorcycle Taxi Fares On Driver Income With Customer Satisfaction As An Intervening Variable (Case Study On FEBI IAIN Syehk Nurjati Cirebon Students)*. *Cirebon Internasional Journal of Economics and Business*, 3(1), 1–13.
- Ardiansyah, T. E., Setiawan, I. R., & Rahmantika, E. (2020). *Analisis Etika Bisnis Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pt. Modern Multi Kemasindo - Tangerang*. *Dynamic Management Journal*, 4(1).
- Ariadi, D., Husna, G. A., & Budiwitjaksono, G. S. (2022). *Analisis Etika Profesi Dalam Era Digitalisasi Pada Kantor Akuntan Publik*. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 6(2), 1562–1571.
- Astuti, S. D., & Huda, B. (2020). *Pengaruh Service Excellent Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Bsm Di Bank Syariah Mandiri Kc Jatinangor*. *Jurnal Shidqia Nusantara*, 1(1), 11–22.
- Bambang Sudaryana, R. A. (2022). *Penelitian Kuantitatif*. Deepublish Publisher.

- Boma Jonaldy Tanjung, & Irvan. (2022). *Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Bca Syariah. Jurnal Publikasi Manajemen Informatika, 1(1), 240–246.*
- Candrianto. (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar.* Cv. Literasi Nusantara Abadi.
- Candrianto, S. M. P. (2021b). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar.* Cv. Literasi Nusantara Abadi.
- Darma Budi. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji T, uji F, R2).* Guepedia.
- Dilla, I. N. A., & Tanty, S. (2017). *Pengaruh Pelayanan Prima dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Restoran MC DONALD'S Cimahi).* *Journal of Chemical Information and Modeling, 8(9), 1–58.*
- Farida, A. dan H. (2019). *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Pahlawan Revolusi Baru.* *Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 3 No.(xxx xxx xxx).*
- Ginantra Rahayu Sri Wiwik Luh Ni, dan kawan-kawan. (2020). *Teknologi Finansial: Sistem Finansial Berbasis Teknologi di Era Digital.*
- Hakim, L., Fadhli, M., & Mulmustari, M. (2022). *Nilai Akhlak Qur'ani dalam Kehidupan Masyarakat. TAFSE: Journal of Qur'anic Studies, 7(2), 261.*
- Imani, M. F., Syariah, P., Sholiha, R. A., & Syariah, A. (2023). *27. Imani dan Sholiha 2022. 3(1), 22–44.*
- ir.bankbsi.co.id. (n.d.). *Nilai-nilai Perusahaan.*
https://ir.bankbsi.co.id/corporate_values.html
- Ismawanto, T., Setianegara, R. G., & Rahmani, S. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan.* *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan, 16(1), 1–11.*
- Ivainaroh, R. E. (2022). *Pelayanan Customer Service Pada Nasabah Di Sabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bank Syariah Indonesia K Pembantu Ngawi.*

- Jannati, M., & Nurhidayati, M. (2022). *The Effect of Application of Islamic Business Ethics and Islamic Service Quality on Customer Satisfaction of Bank Syariah Indonesia Madiun Branch Offices. Proceeding of Annual International Conference on Islamic Economics (AICIE), 1, 63.*
- Jayengsari, R., Yunita, R., & Maloka, S. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bjb Kcp Cipanas. Ar-Rihlah : Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah, 1(1), 11.*
- Joko Prambudi dan Jati Imantoro. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pada Ukm Maleo Lampung Timur. Journal of Physical Therapy Science, 1(3), 17–23.*
- Junaedi, D. (2020). *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Di Pt. Bank Jatim Capem Maron Probolinggo). PROFIT: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Perbankan Syariah, 4(1), 24–32.*
- Khamdan Zubaidi. (2023). *Analisis Pengaruh Layanan Mobile Banking, Customer Relationship Management, Dan Kualitas Pelayanan, Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada BSI KCP PATI Kutoharjo).*
- Kurniati, Y. (2020). *Keistimewaan Etika Islam dari Etika yang Berkembang di Barat. Aqlania: Jurnal Filsafat Dan Teologi Islam, 11(1), 41–72.*
- Kuswibowo, C. (2022). *The impact of Service Performance on Customer Satisfaction and Customer Loyalty During Covid-19 Pandemic: A Case Study of Bank BTN. International Journal of Business Studies, 6(SI), 14–22.*
- Lena, Sriatun, Karyawanto, Rosandi Elfian, M. A. (2021). *Kumpulan Best Practice Dan Penelitian Tindakan. Deepublish.*
- Maulidy, Iqbal, Afifudin, & Arista. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan Juga Kinerja Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bsi Kcp Malang Lawang. 1–16.*
- Mukhtazar. (2020). *Prosedur Penelitian Pendidikan. Absolute Media, Cet. 1.*
- Musfirah, Imron Burhan, N. A. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif. Penerbit Insan Cendekia Mandiri, Cet. 1.*

- Nasution, R., & Amalia, R. F. (2020). *Study Fenomenologi Customer Service dalam Menghadapi Customer di Astra Credit Companies dari Perspektif Komunikasi Antar Pribadi*. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi Communique*, 2(2), 56–62.
- Nizar, M., & Soleh, B. (2017). *Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Lawang)*. *Jurnal Ekonomi Islam*, 8(2), 280.
- Nugraha¹, I., Widyaningsih², A., & Arief, M. (2022). *Analysis of the Effect of Professional Ethics on Auditor Performance*. *International Journal Management Science and Business Journal Homepage Indri Nugraha*, 4(2), 149–156.
- OJK. (2025). *Perbankan Syariah*. *Snapshot Perbankan Syariah September 2025*.
- Pujanarko Mung. (2018). *Etika Komunikasi Verbal Dalam Penulisan Berita Di Media Online*. *Jurnal Citra*, 6(1), 2622–4585).
- Purba, E., & Kusnady, D. (2020). *Pengaruh Kualitas Jasa Dan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Deli Mega Valutindo*. *Juripol (Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan)*, 3(1), 126–133.
- Reni, Dewi dan Asmawati, S. (2016). *Kualitas Pelayanan Frontliner dan Kepuasan Nasabah*. *Islaminomic*, 43(March), 1–9.
- Riwayani, R. (2021). *Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Mahkota Di Kota Makassar*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Brawijaya*, 9–25.
- Rosyidah, M., & Fijra, R. (2021). *Metode Penelitian*. Deepublish.
- Rusmawati, Y. dan R. B. (2018). *Sebesar 194,656. Secara Parsial Indikator Reliabilithy Berpengaruh Signifikan Dengan Hasil Signifikasi 0,000 Dan T. Xix*, 1092–1100.
- Sari, E., & Aini, Y. (2018). *Pengaruh Penerapan Marketing Syariah Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Mandiri Syariah Ujung Batu)*. *Jurnal Ilmiah Cano Economos*, 7(1), 6–19.
- Shafrin Arifa Kintan. (n.d.). *Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Ciledug*. Wawancara Pada Tanggal 12 Januari 2024, 15.03 WIB.

- Siregar, Farizka Nurul dan Rokan, K. M. (2021). *Strategi Service Excelllent pendanaan Syariah Di Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Stabat*. Jurnal Penelitian Administrasi Publik. 19(5), 1–23.
- Slamet Riyanto, A. A. H. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Deepublish Publisher.
- Suardi Didi dan Pebriyanti Dila. (2023). *Penerapan Etika Pelayanan Customer Service Pada Bank Tabungan Negara Syariah Tangerang*. *Islaminomics: Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Keuangan Islam*, Vol. 13(No. 1).
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian kuantitatif*. Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Penerbit Alfabeta.
- Sultan, Z. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Etika Kerja Terhadap Kepuasan Nasabah Megafirst Pada PT. Bank Mega Tbk. (Persero) (Studi Empiris Pada Kantor Cabang Pembantu Makassar Veteran Selatan)*. *Journal of Management*, 2(3).
- Sumardi, S., & Anggraini, Y. (2022). *Analisa Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank China Construction bank Indonesia TBK*. *Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Kewirausahaan*, 2(1), 45–55.
- Surajiyo, S. (2022). *Prinsip-Prinsip Etis Profesi Akuntan*. *Prosiding Serina*, 781–788.
- Syahputra Bakri Ahmad, M.A Susianto, M. . A. M. (2020). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Nasabah Bank Sumut Syariah Kepsy Marelan Raya)*. *Jurnal Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, 5 (1)(2503-314x).
- Syamsul Alam, Naninsih, N., & Dewi Pratiwi Indriasari. (2022). *Service Quality Towards Banking Customer Satisfaction And Loyalty PT. Bank Mandiri*. *Jurnal Manajemen*, 26(3), 385–406. <https://doi.org/10.24912/jm.v26i3.939>
- Syara, A. R., & Handayani, J. (2020). *Analisis Pengaruh Dimensi Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Bri Kantor Cabang Kendal*. *Keunis*, 8(2), 135.

- Tanjung, R. dan kawan-kawan. (2021). *Etika Perkantoran*. Yayasan Kita Menulis.
- Thian, A. (2021). *Ekonomi Syariah*. Penerbit Andi.
- Tho'in, M. (2018). *The Effect of Sharia Principles Application and Service Againsts Customer Satisfaction of Sharia Financial Services Cooperative In Central Java*. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 2(01).
- Widyaningrum, R., & Noor, M. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Customer Experience) Di Bank Bumn Kantor Cabang Mikro Area Samarinda*. *Jurnal Paradigma*, 9(2), 99–108.
- Winarni Endra. (2022). *Modul Praktikum (Jobsheet) Bisnis Pelayanan*. Penerbit Lakeisha.
- Woro Isti Rahayu, A. T. dan R. A. (2020). *Regresi Linier Untuk Prediksi Jumlah Penjualan Terhadap Jumlah Permintaan*. (n.p.): Kreatif.
- Wulan Nawang Mustika Putri. (2021). *Pengaruh Etika Kerja Islam, Produktivitas Pegawai, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BSI Syariah Tulungagung*. Skripsi, Jurusan Perbankan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.
- Yoman, M., & Pradesti, A. (2024). *Penerapan Service Excellent Oleh Customer Service Pada Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang*. *DIALEKTIKA KOMUNIKA: Jurnal Kajian Komunikasi Dan Pembangunan Daerah*, 11(2), 137–145.
- Yudi Tustri, & Chairani Adelina & Sri Suparni. (2020). *Pengaruh Etika Dan Pelayanan Prima Customer Service Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih*. *Jurnal Manajemen Bisnis Unbara*, 5(3), 1–8.
- Yunus Yauri Ahmad dan kawan-kawan. (2021). *Etika Profesi (Multi Perspektif)*. Tohar Media.