

## DAFTAR PUSTAKA

- Agave, Q. (2020). Teknik Dokumentasi Dan Pelaporan Dalam Tataran Klinik. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 2(1), 17.
- Ahmad, Z., Muneeza, A., & Mahomed, Z. (2023). *A Comparative Analysis of Shariah Governance Framework of Islamic Bank in Malaysia and Pakistan*. 3(1), 1–17.
- Aidil putra, Niastyna simorangkir, plus deski manalu. (2025). *JOURNAL ECONOMIC AND STRATEGY (JES) Electronic ISSN: 2745-6544 Homepage: <https://journal.utnd.ac.id/index.php/jes>*. 5(1), 119–129.
- Aini, D. N., Khojin, N., & Ikhwan, S. (2024). *Pengaruh SOP terhadap Kepuasan konsumen Masyarakat yang di Mediasi Kualitas Pelayanan Digital di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ( DINDUKCAPIL ) Kabupaten Brebes*. 8, 30846–30853.
- Aisyah, A., & Ansori, M. (2025). Peran Dan Kontribusi Perbankan Syariah Dalam Perekonomian Indonesia: Tinjauan Histori. *JPSDa: Jurnal Perbankan Syariah Darussalam*, 5(1), 14–25. <https://doi.org/10.30739/jpsda.v5i1.3405>
- Andriyani, M., & Ardianto, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(02), 133–140. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i02.73>
- Armilia, L. (2020). Standard Operating Procedure (Sop) Akad Murabahah Perbankan Syariah: Perspektif Prinsip-Prinsip Islami. *Jurnal Akuntansi STIE Muhammadiyah Palopo*, 04(02), 13–21.
- ARNIANTI. (2022). *PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DENGAN DAYA SAING PERBANKAN SYARIAH SEBAGAI VARIABEL MODERATING (STUDIPADA BANK SYARIAH INDONESIA KC*

MAKASSAR VETERAN).

Bisnis, J. E., & Putra, S. A. (2021). *Analisis tingkat kepuasan nasabah atas pelayanan dengan demografi sebagai variable Moderasi pada Bank Syariah Cabang Binjai.*

Dewangkara, P., & Hasin, A. (2023). *Pengaruh Standar Operasional Prosedur ( SOP ) terhadap Kualitas Layanan ( Studi Pada Balakosa . Co ).* 02(02), 8–19.

Eka Giovana Astil, E. A. A. (2020). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRODUCT QUALITY AND PRICE ON CONSUMER SATISFACTION).* 01(01), 1–14.

Eka P, D. (2021). *Pengaruh standar operasional prosedur terhadap kualitas pelayanan mcdonald's kota yogyakarta.* 2(4), 1147–1152.

Fachruddin, M. R., Qomari, N., & Kharismawati, I. (2024). Pengaruh SOP, Kualitas Pelayanan Internet dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Garnet Cabang Surabaya. *Benchmark*, 5(1), 1–10. <https://doi.org/10.46821/benchmark.v5i1.516>

FEBRIYANTI. (2023). Materi\_9\_Teknik\_Pengambilan\_Sampel\_Bilqi. *Academia.Edu*, 1, 6–7.

Fitriani. (2021). *Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Buka Rekening Terhadap Kinerja Karyawan Customer Service Pada Bri Syariah KC Bengkulu.* 1–83.

Fuadi, S., Yatenno, Y., & Pertiwi, T. (2025). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Sop (Standar Operasional Prosedur) Sebagai Variabel Moderasi Pada Staff Bau Universitas Muhammadiyah Metro. *Derivatif: Jurnal Manajemen*, 19(1), 70–79. <https://doi.org/10.24127/jm.v19i1.2543>

Ghozali. (2021). *PLS-SEM for Multivariate Analysis: A Practical Guide to*

*Educational Research using SmartPLS. 4(3).*

Hafidh Munawir. (2024). *ANALISIS IMPLEMENTASI BRAND AWARENESS DAN CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING (CRM) PADA PERBANKAN SYARIAH DI KOTA BENGKULU (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Panorama Kota Bengkulu).* 22–23.

Hair, J. . F. (2023). *Journal MISSY. 4.*

Hair, J., & Alamer, A. (2022). Research Methods in Applied Linguistics Partial Least Squares Structural Equation Modeling ( PLS-SEM ) in second language and education research : Guidelines using an applied example. *Research Methods in Applied Linguistics, 1(3)*, 100027. <https://doi.org/10.1016/j.rmal.2022.100027>

Hana, K. F., & Safitri, S. U. (2025). *THE IMPACT OF SHARIA COMPLIANCE AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY : THE MEDIATING ROLE OF DIGITAL BANKING SERVICES. 13(1)*, 102–130.

Handida, R. D., & Sholeh, M. (2019). Pengaruh Tingkat Pengetahuan, Kualitas Layanan, Dan Tingkat Literasi Keuangan Syariah Terhadap Pengambilan Keputusan Masyarakat Muslim Menggunakan Produk Perbankan Syariah Di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi Dan Pendidikan, 15(2)*, 84–90. <https://doi.org/10.21831/jep.v15i2.23743>

Hayati. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Bank BTN Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Physical Evidence Sebagai Variabel Moderating Pendahuluan. 4(1)*, 27–35.

Heni Rohaeni1, N. M. (2021). Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan. *FOKUS: Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa, Staf Pengajar Dan Alumni Universitas Kapuas Sintang, 16(1)*, 312–318. <https://doi.org/10.51826/fokus.v16i1.136>

- Hidayat, Dianto, I., Zulhelmy, Arif, M., & Majid, A. (2025). Peran Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia dan Dewan Pengawas Syariah terhadap Impelementasi Akad Syariah di Perbankan Syariah Indonesia. *Syarikat : Jurnal Rumpun Ekonomi*, 8(1), 66–78.
- Iii, B. A. B. (2019). *Bab iii metoda penelitian 3.1*.
- Ilda Resti Ningsih. (2023). *PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) LAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP PENINGKATAN KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP BARRU Skripsi sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S*.
- Ilfa Dianita.S, Heri Irawan, A. D. S. M. (2021). *PERAN BANK SYARIAH INDONESIA DALAM PEMBANGUNAN EKONOMI NASIONAL*. 3(2), 147–158.
- Ilmu, D., Syariah, P., & Murti, S. A. (2023). *Analisis Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan Pensiun Berkah Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Semarang Majapahit Skripsi*.
- Ismulyaty, S., Nurmaini, & Roni, M. (2022). the Effect of Service Quality and Internet Banking User Satisfaction on Customer Loyalty of Bank Syariah Indonesia (Bsi Kalirejo). *Jurnal Nisbah*, 8(1), 66–75.
- Jibrin, M. S., Ahmad, N., & Yakasai, U. M. (2023). *A Prudential Assessment of Islamic Banking System and Sharia Governance Related to the Banks and Other Financial Institutions Act ( BOFIA ) in Nigeria*. 3(1), 25–42.
- Mashuri, M., & Nurjannah, D. (2020). Analisis SWOT Sebagai Strategi Meningkatkan Daya Saing. *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)*, 1(1), 97–112.  
<https://doi.org/10.46367/jps.v1i1.205>
- Melisa. (2021). *TINGKAT KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI*. 2, 39–

48.

Mukti, T. (2022). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *JMK (Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan)*, 2(1), 14–26.

Munawir, M. (2018). Persepsi Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan pada Pusat Perbelanjaan Kota Banda Aceh dengan Metode SERVQUAL. *Jurnal EMT KITA*, 2(1), 1–8. <https://doi.org/10.35870/emt.v2i1.46>

Mundir, A., & Hayati, L. N. (2021). *Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syari ' ah KCP Malang Pandaan Ka bupaten Pasuruan*. 12(2), 243–256.

Munzir, T., Tanjung, R., Ismanto, W., Arifin, A., & Manan, A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Dimensi*, 10(1), 178–196. <https://doi.org/10.33373/dms.v10i1.2986>

Nafi'udin, M. F., Alfi, M. N., Fathoni, M. I., & Athallah, N. A. (2023). Penerapan Standar Operasional Prosedur Terhadap Pelayanan Prima Service Assistant (Sa) Di Bank Jatim Syariah Kc Malang. *Al Fiddhoh: Journal of Banking, Insurance, and Finance*, 4(1), 22–33. <https://doi.org/10.32939/fdh.v4i1.2024>

Nathasya, H. (2024). PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA, PELAYANAN DAN INOVASI PRODUK TERHADAP DAYA SAING BPRS LAMPUNG BARAT. *Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)*, 5(1), 70–80.

Nurhadi. (2020). *KONSEP PELAYANAN PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH*. 4988, 137–150. <https://doi.org/10.14421/EkBis.2018.2.2.1100>

Nurhasanah, E., Mudrikah, A., & Mahfuzh, M. A. (2025). *NON-PERFORMING FINANCING ( NPF ) IN ISLAMIC BANKING : A SYSTEMATIC LITERATURE*

*REVIEW*. 6(1), 184–193.

- Panjaitan, T. D., Purba, M. N., Auza, A., Manajemen, P. S., & Indonesia, U. P. (2025). *Analisis Strategi Penggunaan Digital Marketing dalam Meningkatkan Penjualan ( Studi Kasus pada UMKM Alfa di Kota Medan ) Program Studi Ilmu Komunikasi , Universitas Medan Area , Indonesia untuk meningkatkan penjualan produk di pasaran , dimana produk lebih mudah dikenali. 3.*
- Purnomo, M. D., & Astuningsih, S. E. (2021). Implementasi Manajemen Operasional Pada Cv. Hanafi Mulya Dalam Prespektif Ekonomi Syariah. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 7(1), 59–67. <https://doi.org/10.32528/jmbi.v7i1.4894>
- Rafidah, R. (2014). *1235-Article Text-4480-1-10-20220527*. 113–126.
- Ramadhana, R. T., & Prasetyo, B. (2025). Kepuasan dan Kepercayaan: Fondasi Loyalitas Nasabah. *Indonesia Economic Jurnal*, 1(2), 635–664.
- Romadhani, S. N. U. (2022). *BAB III METODOLOGI PENELITIAN APLIKASI SEM PLS DAN PENERAPANYA*. 39–50.
- Rose, N., & Wicaksono, M. A. (2020). *Perkembangan Total Aset Keuangan Syariah: Momentum Awal Tahun 2025 15 May 2025*.
- Rose, N., & Wicaksono, M. A. (2025). *Perkembangan Total Aset Keuangan Syariah: Momentum Awal Tahun 2025*. Info Terkini.
- Rukmana, F. I., Khudori, M. H., & Suryati, A. (2024). *Implementasi Standard Operational Procedure ( SOP ) Terhadap Kinerja Karyawan Di Industri Perbankan ( Study Kasus Bank BRI Unit Otista )*. 3(1), 1–8.
- Sahura, A., & Pakpahan, M. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Brand Image sebagai Variabel Intervening pada Produk Jasa Gojek (Studi Kasus Mahasiswa Manajemen Stambuk 2020 Universitas Pembangunan Panca Budi Medan). *Jurnal Rumpun Manajemen Dan Ekonomi*, 1

No.(3), 25–38.

Sartiyah, Asep sugito, S. mulyani. (2025). *TANTANGAN BANK SYARIAH DALAM MENINGKATKAN DAYA SAING DI TENGAH PERSAINGAN BANK KONVENSIONAL*. 2(1), 1–7.

Septia, E., Fasa, M. I., & Suharto, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis Dan Teknologi (AMBITEK)*, 3(1), 53–62. <https://doi.org/10.56870/ambitek.v3i1.65>

Septia Wati, E., Iqbal Fasa, M., & Suharto. (2023). 53 | P a g e Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Article Informations. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis Dan Teknologi (AMBITEK)*, 3(1), 53–62.

Si, M., & Setiawan, Y. A. (2021). *Kuantitatif dengan*.

Sifwah, M. A., Nikhal, Z. Z., Dewi, A. P., Nurcahyani, N., & Latifah, R. N. (2024). Analisis Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Kinerja Karyawan di Era Kera Hybrid. *MANTAP: Journal of Management Accounting, Tax and Production*, 2(1), 109–118. <https://doi.org/10.57235/mantap.v2i1.1592>

sugiono, Liu, D., Jenkins, C. A., Miller, K. F., Kampe, C., & Butler, J. (2021). *Pengaruh ketepatan waktu standar operasional prosedur dan fasilitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada id express*. 38–60.

Sugiyono. (2022). *Bab iii Metoda Penelitian Kuantitatif, Mteode R&D*. 87.

Sulistiyorini, R. I., & Gunaningrat, R. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen SPBU 44.575.17 Bulakrejo. *Seminar Nasional & Call For Paper Hubisintek*, 1(4), 128–135.

Susanti, I. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah di Garut. *Persya: Jurnal Perbankan Syariah*, 1(2), 38–44. <https://doi.org/10.62070/persya.v1i2.12>

- Tanggap, D., Tanggap, D., Fisik, B., & Beli, M. (1994). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ( SERVQUAL ) DALAM MENINGKATKAN MINAT BELI ULANG P ELANGGAN KAFE “ SELASA \_ COMMUNA ”, KOTA MEDAN* Raditiya Eka Nugraha Faculty of Economics and Business , Universitas Sumatera Utara Sukaria Sinulingga Faculty of Economics and B. 17(2), 1087–1098.
- Tangka, I. G., Dotulong, L. O. H., Tawas, H. N., & Dotulong, L. O. H. (2024). *Peranan Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Terhadap Penjualan Dan Kinerja Karyawan (Sebuah Kajian Terhadap Bisnis Restoran Pada Masa Pandemi Covid-19)*. 12(3), 1126–1138.
- Widjadja. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Tbk. Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952., 108. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 11(6), 951–952.

