

DAFTAR PUSTAKA

Referensi dari buku:

- Arikunto, Suharmisi. (2010). *Manajemen Penelitian*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. (2016). *Metode Penelitian*. Yogyakarta. Pustaka Belajar.
- Ghazali, Imam. (2013) *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2011). *Manajemen Pemasaran Jilid 2. Penerjemah Drs. Jaka Wasana. MSM*. Jakarta. Erlangga.
- Laporan Keuangan Bank Muamalat. 2013.
- Mauled, Mulyono. (2018) *Menggerakkan Ekonomi Kreatif antara Tuntutan dan Kebutuhan*. Jakarta. Rajawali Pers.
- Moenir. (2012). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta .Bumi Aksara.
- Rahmayanty, Nina. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta. Garaha Ilmu.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung. CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung. Alvabeta.
- Suhendi, Hendi. (2008). *Fiqh Muamalah*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.
- Suryani, Tatik. (2017). *Manajemen Pemasaran Strategik di Era Global*. Jakarta. Prenadamedia Group.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Strategi Pemasaran Edisi Pertama*. Yogyakarta. Andi Ofset.
- Tjiptono, Fandy. (2015). *Pemasaran Jasa*. Malang. Bayu Media.

Referensi dari jurnal:

- Aditya Wardhana. (2010). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia". *Esra Serimbing*. Vol.4 N0.2.

- Aspiani. (2018). “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Jasa Transportasi Grab Online di Kota Makassar”. *Universitas Negeri Makasar*.
- Cokorda Istri Agung Krisna Dewi dan I Gede Merta Sudiarta. (2018). “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Pembangunan Daerah Bali”. *E-jurnal Manajemen Unud*. Vol.7 No.8.
- Dessi Cahaya Fitri, (2017) “Pengaruh Price Discount dan Bonus Pack terhadap Impluse Buying di Giant Extra”. *Jurnal Program Studi Manajemen Investasi UNIKOM*.
- Dwian Cahyo Utomo et al. (2015). “Pengaruh Potongan Harga, Pemberian Hadiah Dan Iklan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Alfamart Kota Purworejo,” *Jurnal Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhamadiyah Purworejo*. Vol. 11 No. 2A.
- Euis Azizah. (2014) “Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah”. *Jurnal Studi Akuntansi dan Bisnis*. Vol.1 No.2.
- Febi Silvia. (2015). “Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (Kppn)”. *Universitas Negeri Makasar*.
- Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lily Yulianty. (2016). “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Cabang Bandung,” *DeReMa Jurnal Manajemen*. Vol.11 No.2.
- Khoirun Nisak et al. (2017). “Fatwa DSN MUI NOMOR 86/DSN-MUI/XII/2012 Tentang Hadiah Dalam Penghimpunan Dana Lembaga Keuangan Syariah: Implementasi Pada BMT UGT Sidogiri Pasuruan”. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*. Vol.4 No.5.
- Sri Imelda. (2017). “Strategi Pelayanan Teller Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT BRI KCP Kayutangi Banjarmasin”. *Jurnal Intekna*. Vol.17 No.1.

Referensi dari jurnal internasional

- Amin Karami et al. (2013). *Analizing the Effectiveness of Reward Management System on Employee Performance trough the Mediating Role of Employee Performance Case Study : Isfahan Regional Electric Company*. Vol.3 No.9.

Referensi dari tesis:

MA. Riza Rahmana. (2008). “Analisis Faktor-Faktor yang Menentukan Kepuasan Nasabah Pinjaman dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah”. Tesis: Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang.

Wirdayani Wahab. (2017). “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di kota Pekanbaru”. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*. Vol.2 No.1.

Referensi dari disertasi:

Ramli Ahmaddien. (2016). “ Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah”. Disertasi: Program Pascasarjana Universtas Terbuka Jakarta.

Referensi dari skripsi:

Marifatul Latifah Dwi Saputri. (2017). “Pengaruh Pemberian Reward terhadap Motivasi Belajar Kelas 1 MIM Pekalongan Lampung Timur”. *Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro*.

Siti Nurul Fajri. (2012). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Bank terhadap Kepuasan Nasabah Simpedes BRI Unit Salaman Cabang Magelang”. *Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Pendidikan Ekonomi Universitas Muhamadiyah Purworejo*.

Weli Nurmalina. (2012). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller terhadap Kepuasan Nasabah (studi kasus: Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon.”. *Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon*.

Referensi dari web:

www.muamalat.co.id. Laporan Keuangan *Annual Report* .2018. (diakses pada tanggal 21 september 2019).

<http://junaidichaniago.wordpress.com> t tabel, f tabel, dan r tabel. (diakses pada tanggal 30 juni 2020).