DAFTAR PUSTAKA

Agustinus Santosa. (2012). Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada hasil produksi "tjiwi kimia" di surabaya selatan. *Media Mahardhika*, *9*(3), 41–57.

Al Hazmi, A., & Yulianti, E. (2013). Peran Kualitas Jasa Pada Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Dan Niat Beralih Nasabah Pt Pegadaian Di Surabaya. *Journal of Business and Banking*, *3*(2), 165. https://doi.org/10.14414/jbb.v3i2.234

Ali, R. (2017). Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Wolonwalu. *JUPEKN: Media Publikasi Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan*, *2*(1), 6.

Anoraga, P. (2000). *Manajemen Bisnis*. PT Rineka Cipta.

Arif, M. N. R. Al. (2012). *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (kedua). Alfabeta.

Arikunto, S. (2002). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Rineka Cipta.

Darmawan, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.

Fandy Tjiptono. (2007a). *Strategi Pemasaran*. CV. Andi Offset.

Fandy Tjiptono. (2008). *Service Management* (Kedua). Andi.

Fandy Tjiptono, A. D. (2007b). *Total Quality Management (TQM)*. Andi.

Hasan, A. (2010). *Marketing Bank Syariah*. Ghalia Indonesia.

Hasanuddin, M. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening Pada Penjualan Logam Mulia Emas. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen UNSRAT*, *4*(1), 128464.

Hastari, R. I., & Cahaya, Y. F. (2016). Faktor Penentu Kepuasan Nasabah Pada PT.Bank Bukopin. *Jurnal Manajemen Dan Perbankan*, *3*(1), 1–13.

Hayati, Y. H., & Sekartaji, G. (2015). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran Bebek Dan Ayam Goreng Pak Ndut Solo. *JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi)*, *1*(1), 49–56. https://doi.org/10.34203/jimfe.v1i1.455

Husein Umar. (2011). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Kedua). Rajawali Press.

Husein Umar. (2013). *Desain Penelitian Manajemen Strategik: Cara Mudah*

Meneliti Masalahmasalah Manajemen Strategik untuk Skripsi, Tesis, dan Praktik Bisnis (Kedua). PT. RajaGrafindo Persada.

Iffah, L. (2018). Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang. *FALAH: Jurnal Ekonomi Syariah*, *3*(1), 79. https://doi.org/10.22219/jes.v3i1.5836

Kasmir. (2005a). *Etika Customer Service*. PT Raja Grapindo Persada.

Kasmir. (2005b). *Pemasaran Bank*. Kencana.

Kasmir. (2006). *Etika Customer Service* (1st, Cet. 2 ed.). PT Raja Grafindo Persada.

Kasmir. (2008). *Pemasaran Bank* (Revisi). Kencana.

Kasmir. (2014). *Manajemen Perbankan*. Raja Grafindo Persabda.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Erlangga.

Machfoedz. (2005). *Pengantaran Pemasaran Modern* (Cetakan Pe). Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.

Moenir, A. . (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksara.

Musianto, L. S. (2002). Perbedaan Pendekatan Kuantitatif Dengan Pendekatan Kualitatif Dalam Metode Penelitian. *Jurnal Manajemen Dan Wirausaha*, *4*(2), 123–136. https://doi.org/10.9744/jmk.4.2.pp.123-136

Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu: Total Service Management*. Ghalia Indonesia.

Philip Kotler. (1997). *Manajemen Pemasaran*. Prenhalindo.

Philip Kotler. (2005). *Manajemen Pemasaran* (jilid1(1th). PT Indeks.

Philip Kotler, A. (2001). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Erlangga.

Putera, A. D., & Dalle, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Penabung Aktif PT Bank Bukopin Cabang. *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, *10*(2), 4.

Rangkuti, F. (2013). *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001*. Gramedia.

Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.

Rismanto, H. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan PT Bank X Bandung. *Jurnal Ilmu Sosial Politik Dan Humaniora*, *2*(1), 51–57. https://doi.org/10.36624/jisora.v2i1.27

Setiawan, H., Minarsih, M. M., & Fathoni, A. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Koperasi Rejo Agung Sukses Cabang Ngaliyan). *Journal Of Management*, *2*(2).

Sucipto, A. (2011). *Studi Kelayakan Bisnis*. UN-Maliki Press.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.

Supranto, J., & Limakrisna, N. (2013). *Petunjuk Praktis Penelitian Ilmiah untuk Menyusun Skrpsi, Tesis, dan Disertasi*. Mitra Wacana Media.

Tjiptono, F. (2002). *Strategi Pemasaran* (2nd ed.). CV. Andi Offset.

Usman, A., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (2021). Penerapan Pelayanan Prima di Rumah Sakit Paru BBPM Makassar. *Journal Governance and Politics (JGP)*, *1*(2 SE-Articles), 111–117. https://jurnal.iyb.ac.id/index.php/jgp/article/view/206

Utami, W., Sangen, M., & Yudy Rachman, M. (2015). Analisis Pengaruh Religiusitas, Kelompok Referensi Dan Motivasi Terhadap Keputusan Menabung Di Bank Syariah (Studi Pada Nasabah Bank Syariah di Kota Banjarmasin). *Wawasan Manajemen*, *3*(1), 81.

Wirdayani. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, *2*(1), 51–66. http://journal.febi.uinib.ac.id/index.php/maqdis/article/view/78

IAIN SYEKH NURJATI
CIREBON