

## DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. (2015). *Statistika Deskriptif Plus Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Aulia. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Makassar. *Jurnal Economix*, 7(1).
- Dewi, K. I. L., Yulianthini, N. N., & Telagawathi, N. L. W. S. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kota Singaraja. *Jurnal Manajemen*, 5(2).
- Deziana, A. (2014). Corporate Vinancial Performance Effect Of Macro Ekonomic Factor Against Stock Return. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 5(2).
- Ghozali. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (S. P. B. U. Diponegoro (ed.); Edisi 8).
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Pogram IBM SPSS* (Sembilan). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- H. ofela, S. A. (2016). Pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen kebab kingabi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(1).
- Hasan, A. (2010). *Marketing Bank syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Hidayat, R. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 11(1), 59–72.
- Hudodo Sofhian, N. S. (2019). Pengaruh Penerapan Standar Pelayanan Terhadap Minat Pembiayaan Produk BSM Implan di Bank Syariah Cabang Gorontalo. *Jurnal Ekonomi Islam*, 15(1).
- Ilmi, V. S. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRIS KCP Ponorogo*.
- Ivantan, Aris Ariyanto, P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPR Syariah X. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 2(3).
- Juliardi, A. (2014). *Metode Penelitian Bisnis: Konsep dan Aplikasi*. Umsu Press.
- Kanuk, S. dan. (2007). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.

- Kasmir. (2005). *Etika Customer service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2012). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Layaman. (2022). *Statistika: Aplikasi Dalam Penelitian Manajemen*. Deepublish, Yogyakarta.
- Laili Septiana, C. R. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah, Berdampak Pada Loyalitas Nasabah Tabungan Tanda 360 Bank OCBC NISP. *Jurnal Manajemen FE-UB*, 9(2).
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.TOI. *Jurnal Ekonomi*, 7(2).
- Mohammad Sof'an, S. (2016). Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Produk, Kualitas Jasa Syariah dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kudus. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(2).
- Mubarokati, M. (2017). *Analisis Kualitas Layanan dan Tingkat Kepuasan Nasabah PT.BNI Syariah Cabang Medan dengan Metode Servqual*.
- Nining Wahyuningsih, N. J. (2018). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat. *Al-Amwal*, 10(2).
- Novriyanti, F., & Hafiz, M. (2014). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank CIMB Niaga. *Jurnal Ilman*, 1(1).
- Nurtrianti, S. (2020). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BRI Syariah Cabang Pembantu Purbalingga)*.
- Owen, A. Q. O. dan L. (2001). Adopting and Measuring Customer Service (SQ) in Islamic Banks; a Case Study in Kuwait Finance House. *Internasional Journal of Islamic Financial Service*.
- Philip Keller, K. dan. (2017). *Manajemen Pemasaran Jilid I* (Edisi ke 1). Jakarta: Erlangga.
- Purwanto. (2018). *Teknik penyusunan instrumen uji validitas dan reliabilitas penelitian ekonomi syariah*. Magelang: Staial Press.
- Ratih Fatmawati, J. H. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepercayaan, dan Nilai Nasabah Terhadap Customer Retention dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening pada PT Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Ungaran. *Jurnal Sains Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 5(1).
- Ratminto, A. S. W. (2016). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rini, E. S. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah*

*Pada Bank BRI Cabang Kabupaten Bulukumba.*

- Rizal Zukarnain, HER Taufik, A. D. R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening pada PT Bank Syariah Mu'amalah Cilegon. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis ESSN :2686-5939 ISSN : 2686-0554*, 4.
- Saladin, D. (2002). *Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Widiasarana.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Stephani Imanuela Laetitia, Elke Alexandrina, S. F. A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Tanamera Coffee Pacific Place. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(1).
- Sudirman, D. Y. (2011). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Produk Tabungan Britama Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang a. Yani Makassar*.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2017a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2017b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sumarwan, U. (2011). *Perilaku Konsumen, Teori, dan Penerapannya dalam Pemasaran (Edisi Kedu)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, H. (2002). *Metodologi Penelitian (Untuk Skri)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Widyaningrum, R. (2013). *Statistika*. Yogyakarta: Pustaka Felicha.
- Windasuri, H. (2017). *ExcellentService*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Zulkarnain, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk

Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Bank Syari'ah Mu'amalah Cilegon. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1).

