

## Daftar Pustaka

- Adiwiratama, Jundan. "Pengaruh Informasi Laba, Arus Kas dan Size Perusahaan terhadap return Saham (Studi empiris pada perusahaan manufaktur yang terdaftar di BEI)." *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika* 2, no. 1 (2012).
- DATA, UNTUK MENGOLAH. "Metode Statistika," 2002.
- EFENDY, M. ZULHAM. "ANALISIS PENGARUH HARGA, PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA LONDRE38 DI DESA KANIGORO," 2015.
- Eka Mulyati. *Kepuasan Nasabah Pada PT. BPRS Al Falah Sukajadi*. Palembang: Jurusan D3 Perbankan Syariah Fakultas Syariah IAIAN Raden Fatah, 2010.
- Fandy Tjiptono. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset, 2004.
- . *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2014.
- . *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset, 2014.
- Febriana, Nina Indah. "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung." *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah* 3, no. 1 (2016): 145–68.
- Ghozali, Imam. *metode Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.
- . *Model Persamaan Struktural: Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS Ver.5.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2005.
- Husnul Khatimah. *Penerapan Syariah Islam*. Yogyakarta, 2011.
- Irma Fidiyanti. *Pengaruh Kualitas Layanan Atm Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah mandiri Kcp Perak Surabaya*. Surabaya: Jurusan Ekonomi Syariah fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel, 2013.
- Ismail, Riswandhi. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah Sebagai Prediktor dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah." *Jurnal Organisasi*

*dan Manajemen* 10, no. 2 (2014): 179–96.

Istiarni, Panggih Rizki Dwi, dan P. Basuki Hadiprajitno. “Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Kredibilitas Terhadap Minat Penggunaan Berulang Internet Banking Dengan Sikap Penggunaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris: Nasabah Layanan Internet Banking Di Indonesia).” Fakultas Ekonomika dan Bisnis, 2014.

Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, 2010.

Lesmana, Andi. “Analisis kepuasan nasabah terhadap pelayanan bank mandiri (persero) tbk di bagian retail & consumer risk group.” *Magister Manajemen, Universitas Gunadarma*. [http://www.gunadarma.ac.id/library/articles/postgraduate/management/Perbankan/Artikel\\_91204009.pdf](http://www.gunadarma.ac.id/library/articles/postgraduate/management/Perbankan/Artikel_91204009.pdf). (diakses tanggal 7 Januari 2015), 2008.

M Nur Rianto Al Arif. *Dasar-dasar Pemasaran bank Syariah*. Bandung: ALFABETA, 2012.

Mohdari, Mohdari. “HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN NASABAH PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG PEMBANTU PANGERAN ANTASARI BANJARMASIN.” *Dinamika Ekonomi-Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 11, no. 2 (2018): 200–212.

Muhammad. *Pengantar Akuntansi Syari'ah*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 1999.

Mundir, Mundir. *Statistik pendidikan; Pengantar analisis data untuk penulisan skripsi dan tesis*. STAIN Jember Press, 2012.

———. *Statistik pendidikan; Pengantar analisis data untuk penulisan skripsi dan tesis*. STAIN Jember Press, 2012.

Munica Apriani. *Analisis Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Merefensikan (Studi Kasus Pada Konsumen Jasa Pelayanan Cuci Sepeda Motor dan Mobil Star Clean di Semarang)*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang, 2011.

Nanang Martono. *Meode Penelitian Kualitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Rajawali Press, 2014.

Nazir. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.

Prahtama, Alan. "Model Regresi Nonparametrik dengan Pendekatan Deret Fourier pada Kasus Tingkat Pengangguran Terbuka di Jawa Timur." Dalam *Prosiding Seminar Nasional Statistika UNDIP*, 2013.

Pramana, I. Gede Yogi, dan Ni Made Rastini. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali." *E-Jurnal Manajemen* 5, no. 1 (2016).

Priyatno, Duwi. *Pengelolaan Data Terpraktis*. Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2004.

———. *Pengelolaan Data Terpraktis*. Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2004.

Prof. Dr. A. Muri Yusuf, M.Pd. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. 4 ed. pertama. Jakarta: Kencana, 2017.

Purwanto, Agus Budi. "Pengaruh Service Performance Dan Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen." *Fokus Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ekonomi* 10, no. 1 (2015).

Rahmana, MA. "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MENENTUKAN KEPUASAN NASABAH PINJAMAN DAN PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS NASABAH STUDI KASUS: PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk. UNIT KANTOR CABANG MAGETAN," 2008.

Rahmawati, Nur Aisah. "Sêrat Suluk Arta-Arti (Suatu Tinjauan Filologis)," 2013.

Rambat Lupioadi, dan A, HAmdalam. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2008.

Rambat Lupiyoadi, dan A. Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, 2008.

Ramelda, Susi, Tri Sukirno Putro, dan Darmayuda Darmayuda. "Pengaruh Suku Bunga Kredit dan Produk Domestik Bruto Terhadap Penyaluran Kredit Perbankan Bank

Umum Pemerintah Di Indonesia,” 2017.

Restu. “Wawancara dengan Customer Service,” 23 Januari 2020.

Rizky Aprisya, Eva Fauziah, dan Ratih Tresnati. *Pengaruh Pelayanan Prima (Service Of Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Nasabah Bank Danamon Syariah KCP Pungkur Bandung)*. Bandung, 2015.

Sangadji, Etta Mamang, dan Sopiah. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset, 2013.

Sangadji, Etta Mamang, dan sopiah. *Perilaku konsumen*. Yogyakarta: Andi offset, 2013.

Sangadji, Etta Mamang, dan Sopiah. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset, 2013.

———. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi offset, 2013.

———. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset, 2013.

———. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset, 2013.

Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana, 3013.

Siyoto, Sandu, dan Muhammad Ali Sodik. *Dasar metodologi penelitian*. Literasi Media Publishing, 2015.

Sri Islamiati. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.BRI Syariah Kantor Cabang A. Rivai Palembang*. Palembang: Jurusan DIII. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang, 2016.

Sugiono. *Merode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA, 2016.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA, 2016.

———. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA, 2016.

———. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA, 2016.

- Supratmo. *Metode Riset: Aplikasinya dalam Pemasaran*. Jakarta: Rineka Cipta, 1997.
- Sutjipto, Nugroho Alamjaya, dan Johan Santoso. “Persepsi Konsumen Terhadap Membership Card Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Di Narita Hotel Surabaya.” *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa* 1, no. 1 (2013): 17–35. “undip.ac.id,” 12 Maret 2020. <http://eprints.undip.ac.id/29246/1/skripsi002.pdf>.
- Valarie, A., A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry. “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Mandiri (Persero) Tbk Di Bagian Retail & Consumer Risk Group,” t.t.
- Widodo, Agus, dan Kwardiniya Andawaningtyas. *Pengantar Statistika*. Universitas Brawijaya Press, 2017.
- Wiyono, Azis Slamet. “Studi tentang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten.” Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2006.
- Zainudin Ali. *Hukum Ekonomi Syariah*. 2 ed. Jakarta: Sinar Grafika, 2008.