

DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif, M. Nurianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Basuki, Agus Tri dan Nano Prawoto. *Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi & Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers, 2017.
- Darsono, dkk. *Perbankan Syariah di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Press, 2017.
- Grace, Diana dan Novander Novander. “Analisis Pengaruh Automatic Teller Machine dan Short Message Service Banking Terhadap Kepuasan Nasabah.” *Jurnal Elektronik Sistem Informasi dan Komputer*, Vol. 3, No. 1, Januari-Juni 2017.
- Hariansyah, Fajar Akbar, Niken Hendrakusma Wardani, dan Admaja Dwi Herlambang. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Pengguna Layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia di Kantor Cabang Cirebon.” *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, Vol. 3, No. 5, Mei, 2019.
- Hasan, Ali. *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2010.
- Hilwah. *Customer Service*. Wawancara Langsung. 02 Maret 2020.
- Imam Basri, Anindita. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking.” *BISMAN*, Volume 2, Nomor 1, 2019.
- Ismail. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana, 2010.

- Kasmir. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT.RajaGrafindo, 2008.
- . *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, 2010.
- . *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Press, 2017.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Kurniawan, Albert. *Metode Riset untuk Ekonomi & Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Kustiyah, Eny. “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Transaksi E-Banking Pada Bank Negara Indonesia Slamet Riyadi Solo.” GEMA, Agustus 2014-Januari 2015.
- Kusumaningtyas, Rinda Hesti dan Elsy Rahajeng. “Persepsi Nasabah Akan Layanan ATM dan E-Banking Dengan Metode TAM.”, *Studia Informatika: Jurnal Sistem Informasi*, Vol.10, No.2, 2017.
- Laksana, Fajar. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- Nurastuti, Wiji. *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.
- Nurnasrina. *Kegiatan Usaha Bank Syariah*. Yogyakarta: Kalimedia, 2018.
- Nuryana, Fatati. *Statistik Bisnis Jilid 1*. Surabaya: Pena Salsabila, 2013.
- Rusdianti, Endang, Sri Purwantini, dan Paulus Wardoyo. “Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan BNI e-Banking.” *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*, Volume 18, Nomor 2, Desember, 2016.
- Saleh, Haerus. *Kabag. Operasional*. Wawancara Langsung. 18 Desember 2019.
- Setiyaningrum, Ari dkk., *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI, 2015.
- Setiawan & Dwi Endah Kusriani. *Ekonometrika*. Yogyakarta: ANDI, 2010.

- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana, 2013.
- Subagyo, Ahmad. *Marketing In Business*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2010.
- Sudaryono. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI, 2016.
- Sugianto dan Vivi. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Layanan Automated Teller Machine (ATM) (Studi Kasus Pada Bank Mandiri di Pontianak)." *OBIS: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 1 No. 2, Maret 2019.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- . *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Suharsaputra, Uhar. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: Refika Aditama, 2012.
- Supriyono, Maryanto. *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, 2011.
- Tim STAIN Pamekasan. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Pamekasan: STAIN Pamekasan, 2015.
- Tjiptono, Fandy. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI, 2011.
- . *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: ANDI, 2014.
- Umam, Khotibul dan Setiawan Budi Utomo. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Rajawali Press, 2017.
- Wahjono, Sentot Imam. *Manajemen Pemasaran Bank*. Surabaya: Graha Ilmu, 2009.

Wirawan, Rendra. “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kabupaten Lumajang.” *Assets: Jurnal Ilmiah Ilmu Akuntansi, Keuangan dan Pajak*, Volume 1, No 2, Juli 2017.

Zainal, Veithzal Rivai dkk., *Islamic Marketing Management*. Jakarta: Bumi Aksara, 2017.

<https://www.bhaktisumekar.co.id/v2/atm-bbs/>

<https://bhaktisumekar.co.id/2015-05-07-19-03-11/visi-misi>

<https://bhaktisumekar.co.id/2015-05-07-19-03-11/latar-belakang>