

DAFTAR PUSTAKA**Buku**

- Al Arif, Nur Rianto. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah'ah*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Ali, Zainuddin. *Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika, 2010.
- Brosur Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Kabupaten Sampang.
- Daryanto. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Dokumentasi Bank Jatim Syariah Cabang Sampang.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.
- Kasan, M. Iqbal. *Pokok-Pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif)*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005.
- Kasiram. *Metodologi Penelitian*. Malang: UIN Maliki Press, 2010.
- Kasmir. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Press, 2002.
- Kotler, Philip dan Keller Kevin Lane. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2008.
- Kuncoro, Mudrajad. *Metode Kuantitatif*, Ed IV. Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2011.
- Kurniawan, Albert. *Metode Riset untuk Ekonomi & Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Kusrini, Dwi Endah dan Setiawan. *Ekonometrika*. Yogyakarta: Andi, 2010.
- Misbahuddin. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik, edisi 2*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013.
- Muis, Moh. Sidik Priadana Saludin. *Metodologi Penelitian Ekonomi & Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.
- Munawaroh. *Panduan Memahami Metodologi Penelitian*. Malang: Intimedia, 2012.
- Nazir, Moh. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2014.

- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Pratiwi, Irma. Staf Pelayanan Nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang Wawancara Langsung, (05 September 2019).
- Sarwono, Jonathan. *Buku Pintar IBM SPSS Statistics 19*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2011.
- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana, 2013.
- Subagyo, Ahmad. *Marketing In Business*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2010.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Sugiyono. *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sujarweni, Wiratna. *Statistik Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Sutanto, Herry dan Khaerul Umam. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Pustaka Setia, 2013.
- Tanzeh, Ahmad. *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Teras, 2009.
- Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Ilmiah. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Pamekasan: STAIN Press, 2015.
- Tjiptono, Fandy dkk. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI, 2011.
- Wijaya, Tony. *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano*. Jakarta: PT Indeks, 2011.
- Zainal, Veithzal Rival. *Islamic Marketing Management: Mengembangkan Bisnis Dengan Hijrah Ke Pemasaran Islami Mengikuti Praktik Rasulullah SAW*. Jakarta: Bumi Aksara, 2017.

Sumber jurnal

- Bayuningsih, Effie Nurita. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Taplus Muda PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Manado. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol. 6, No.4, 2018.

- Darmawan, Zulfikri Charis dkk. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 3, No. 2, (Juni). 2014.
- Furi, Erfine Kumala, dkk. "Pengaruh Kualitas Peelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah pada PT Adira Dinamika Multifinance tbk", *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, Vol. 5. No. 1 (Januari). 2014.
- Maskuri, Muh. Ali. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Romosi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank", *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*.Vol. 20, No. 03 (Desember), 2018.
- Murti, Sally Garar dkk. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Survey Pada Nasabah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan)".
- Wijayanto, Kusuma. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank", *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, Vol. 17, No. 1, 2015.

Sumber Internet

<https://bankjatim.co.id/id/tentang-bankjatim/profil>. Diakses pada tanggal 1 Oktober 2020

<https://bumd.jatimprov.go.id/bumd/bank-jatim/profil>. Diakses pada tanggal 1 Oktober 2020