Daftar Pustaka

Ade Arthesa dan Edia Handiman. *Bank dan Lembaga Bukan Bank.* Jakarta: PT. Indeks. 2009.

Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian (suatu pendekatan praktik).* Jakarta: Rineka Cipta. 2013.

Asnawawi dan Maskhuri. Metodologi Riset Pemasaran. Malang: UIN Maliki Press. 2011.

Daga, Rosnaini. *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*. Makassar: Global RCI. 2017.

Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2005.

Handayani, Tati dan Muhammad Anwar Fathoni, *"Buku Ajar Manajemen Pemasaran Islam*". Yogyakarta: CV Budi Utama. 2019.

Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya.* Yogyakarta: Gava Media. 2018.

Hasan, Iqbal dan Misbahuddin. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2013.

Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. 2014.

Indrasari, Meithiana. *Pemasaran Kepuasan Dan Pelanggan*. Surabaya : Unitomo Press. 2019.

Kasiram, Moh. *Metodologi Penelitian Kualitatif-kuantitatif*. Malang: UIN-Maliki Press. 2010.

Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2012.

Kasmir. *Dasar-dasar Perbankan.* Jakarta: Rajawali Press. 2013.

Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo. 2005.

Kotler, Philip. *Manejemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol, Jilid I*. Jakarta: Erlangga.2001.

Kotler, Philip. *Marketing Insight from A to Z 80 Konsep yang Harus Dipahami Setiap Manajer*. Jakarta: Erlangga. 2003.

Latumaerissa, Julius R. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain.* Jakarta: Salemba Empat. 2011.

Nuryana, Fatati. *Statistik Bisnis Jilid I*. Surabaya: Pena Salsabila. 2013.

Parakasi, Iddris. *Pemasaran Syariah Era Digital*. Bogor: Lindan Bestari. 2020.

Perwangsa, Inggang Nuralam. *Etika Pemasar Dan Kepuasan Konsumen Dalam Pemasaran Perbankan Syariah*. Malang: UB Press. 2017.

Bank BRI Syariah. *Laporan Tahunan 2019 Annual Report*. Jakarta: Bank BRI Syariah. 2019.

Ridwan. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian.* Bandung: Alfabeta. 2009.

Sahabuddin, Romansyah. *Manajemen Pemasaran Jasa: Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Industri Perbankan*. Makassar: Pustaka Taman Ilmu. 2019.

Siregar, Sofyan. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2010.

Siregar, Sofyan. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana. 2013

Sitoyo, Sandu dan Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian.* Yogyakarta: Literasi Media Publishing. 2015.

Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2014.

Suharyadi dan Purwanto. *Statistik Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern.* Jakarta: Salemba Empat, 2014.

Sujarw eni, V. Wiratma. *Metodologi Penelitian.* Jakarta: Pustaka Baru Press. 2009.

Sunyoto, Danang. *Statistik Deskriptif Untuk Ekonomi*. Bandung: Yrama Widya. 2011.

Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Madura.*Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, Edisi revisi. Pamekasan: STAIN Pamekasan. 2015.

Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset. 2016.

Yusuf,Muri.*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan.* Jakarta: Prenadamedia Group. 2014.

Zulganef. *Metode Penelitian Sosial dan Bisnis*. Yogyakarta: Grayha Ilmu. 2013.

Zerk. Al-Qur'an Digital For Pc 1.1.0. Zerk.org, 2004.

Dimyati, Mohamad. *Membangun Kepuasan Nasabah*. *MATRIK: Jurnal Manajemen, Strategi bisnis dan Kewirausahaan*. Vol. 14. No. 1. Februari 2020.

Febrianta, Andika dan Indrawati. *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Di Kota Bandung*, *e-Proceeding of Management*, Vol. 3. No. 3. Desember 2016.

Imelda, Sri dan Hikmayanti Huwaida. *Pengaruh Kualitas Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI KCP Kayu Tangi Banjarmasin*. *Jurnal INTEKNA* Vol. 19. No. 2. November 2019.

Machali, Imam. *Metode Penelitian Kuantitatif Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan, dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif*, Yogyakarta: Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta. 2016.

Nur Makmuriyah, Amatun. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking. Eduka : Jurnal Pendidikan, Hukum, dan Bisnis,*Vol. 5. No. 1. Tahun 2020.

Nurdin, dkk. *Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah* (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, Vol. 2. No. 1. Juni 2020.

Wijaya, Hendri dkk. *Pengaruh Kualitas Layanan PerbankanTerhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah XYZ Di Jakarta*. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen.*Vol. 3. No. 3. September 2017.

PT BRI Syariah Tbk., "*Sejarah Berdirinya*" BRI Syariah, diakses dari https://www.brisyariah.co.id/tentangpenyusun.php?f=sejarah&idp=51bffbb8cf5fcaca7e16eaa45a 56fa9a.

PT BRI Syariah Tbk., "*Visi & Misi*" BRI Syariah, diakses dari https://www.brisyariah.co.id/tentangpenyusun.php?f=visimisi&idp=e27e3bc928d35339020ef077 60a42c6b.