

Daftar Rujukan

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian (suatu pendekatan praktik)*. Jakarta: Rineka Cipta, 2013
- Asnawawi dan Maskhuri. *Metodologi Riset Pemasaran*. Malang: UIN Maliki Press, 2011. Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2005.
- Chazienul Ulum, M. *Public Service (Tinjauan Teoritis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik)*. Malanag: UB Press, 2018
- Daga, Rosnaini. *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*. Makassar: Global RCI, 2017
- Febrianta, Andika dan Dra. Indrawati M.M., Ph.D. “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Di Kota Bandung”. *e-Proceeding of Management*, Vol. 3 No. 3. Desember, 2016
- Hasan, Iqbal dan Misbahuddin. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013.
- Harahap, Zakaria. “Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih”. *Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Perbankan Syariah*, Vol. 6 No. 1. Agustus 2020
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media, 2018
- Ikatan Bankir Indonesia. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014
- 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
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran Kepuasan Dan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019
- Kasiram, Moh. *Metodologi Penelitian Kualitatif-kuantitatif*. Malang: UIN-Maliki Press, 2010
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2005
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol, Jilid I*. Jakarta: Erlangga, 2001

- 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 Kalija Yogyakarta, 2016
- Nurdin, 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
- Nuryana, Fatati. *Statistik Bisnis Jilid I*. Surabaya: Pena Salsabila, 2013.
- Perwangsa Nuralam, Inggang. *Etika Pemasar Dan Kepuasan Konsumen Dalam Pemasaran Perbankan Syariah*. Malang: UB Press, 2017
- PT Bank BRISyariah Tbk, *Laporan Tahunan 2019 Annual Report*. Jakarta: PT Bank BRISyariah Tbk, 2019
- PT Bank BRISyariah Tbk, "BRISyariah", diakses dari <https://www.brisyariah.co.id>, pada 24 September 2020, pukul 20.00
- Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010
- 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
- Suharyadi dan Purwanto. *Statistik Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Jakarta: Salemba Empat, 2014.
- Sugiyono. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D". Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sujarweni, V. *Wiratma Metodologi Penelitian*. Jakarta, PB.
- Sunyoto, Danang. *Statistik Deskriptif Untuk Ekonomi*. Bandung: Yrama Widya, 2011
- Siregar, Sofyan. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2010.
- Sitoyo, Sandu dan Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015. Sujarweni, V. *Wiratma Metodologi Penelitian*. Jakarta, PB.
- Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Ilmiah. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Edisi Revisi*. Pamekasan: STAIN Press, 2015.

Wahyu Utami, Indah. *Perilaku Konsumen Analisis Perilaku Konsumen terhadap Keputusan Pembelian*. Surakarta: CV Pustaka Bengawan, 2017

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

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

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