

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. *Mengukur Kualitas Layanan: dengan Indeks Kepuasan, Metode Important Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*. Yogyakarta: BPFE.2016
- Ariani, Dorothea Wahyu. *Pengendalian Kualitas Statistik: Pendekatan Kuantitatif dalam Manajemen Kualitas*. Yogyakarta: Andi. 2004.
- Barata, Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima: Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Kumpotindo. 2017.
- BRISyariah, *Annual report BRISyariah, Berinovasi Untuk Pertumbuhan Berkelanjutan*. Jakarta: BRISyariah. 2019
- Departemen Agama, al-Qur'ân dan terjemahannya. Surabaya: Wali. 2010.
- Fatihuddin, Didin dan Anang Firmansyah. *Pemasaran Jasa: Strategi mengukur kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Sleman: Deepublish. 2019.
- Hardani, dkk. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu. 2020.
- Nuryadi, dkk. *Dasar-dasar Statistik Penelitian*. Yogyakarta: Mercubuana. 2017.
- Ikatan Bankir Indonesia. *Mengelola Bank Syariah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2014
- Rangkuti, Freddy. *Customer Service Satisfaction dan Calla Center Berdasarkan ISO 9001 : Mengukur Pelayanan Jasa Plus Studi Kasus PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia*. Jakarta: Gramedia. 2013.
- Ridwan. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- Riyanto, Slamet dan Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif: Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, dan Eksperimen*. Yogyakarta: CV Budi Utama. 2020.
- Saebani, Beni Ahmad. *Metode Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia. 2008.
- Setiadi, Nugroho J. *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen*. Jakarta: Prena Media Grup. 2019.

- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta. 2018.
- Sujarweni, V. Wiratma. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Pustaka Baru. 2014.
- Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Ilmiah. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, Edisi Revisi*. Pamekasan: STAIN Press. 2015.
- Tim Penyusun Pusat Bahasa. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa. 2008.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi. 2016.
- Wijaya, Tony. *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: Indeks. 2019.
- Yusuf, Muri. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Pren Media Group. 2014.
- Ilman, Radix, dkk. Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bank BPR Syariah Kota Mojokerto dengan Metode *Service Quality*. *Jurnal Valtech*. Vol 3, No 2. 2020.
- Jazuli, Muhammad dkk, Analisis Kualitas Pelayanan Dengan SEVQUAL dan *Importance Performance Analysis* Di PT. XYZ. *Juminten*. Vol. 01, No. 01, 2020.
- Lestari, Ami, dkk. Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya). *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara*. 6 no.2. (Oktober 2019).
- Mamangkey, Evan A J dkk. Analisa Kualitas Layanan dengan Menggunakan Metode SERVQUAL, *Importance Performance Analysis* dan PGCV Terhadap Kinerja PT Pegadaian (Persero) Cabang Megamas Manado. *Jurnal Emba*, Vol. 9, No.2. April 2021.
- Muhammad, Seno Naufal dkk. Evaluasi Kualitas Layanan *E-Government* Menggunakan Metode *E-Govqual* dan *Important Performance Analysis* (IPA): Studi pada Sistem Informasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bogor. *Pengembangan Teknologi Infomasi dan Ilmu Komputer*. Vol. 3 No. 10 Oktober 2019.
- Rahman, Mochammad Fachur dkk. Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pegadaia Cabang Pandaan dengan Metode SERVQUAL. *Valtech*. Vol. 3 No. 2. 2019.

Otoritas Jasa Keuangan, “*Market Share Perbankan Syariah, Desember 2020*”. OJK, <http://www.ojk.go.id>, pada tanggal 22 April 2021, Pukul 6:25.

Otoritas Jasa Keuangan “*Snapshot Perbankan Syariah Desember 2020*”, <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/berita/-dan-kegiatan/publikasi/Pages/-Snapshot-Perbankan-Syariah-Desember-2020.aspx>, pada tanggal 22 April 2021, Pukul 6:30.

OJK, “*Undang-undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah*”, OJK, <https://www.ojk.go.id>, diakses pada tanggal 6 Juni 2021, pukul 10.27.

Sejarah Bank Syariah Indonesia, https://www.ir-bankbsi.com/corporate_history.html, diakses pada tanggal 2 Juni 2021 pada Pukul 11.26.

Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia, https://www.ir-bankbsi.com/vision_mission.html, diakses pada tanggal 2 Juni 2021 pada Pukul 11.30.