

Daftar Pustaka

- Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah Cara Jitu Meningkatkan Pasar Bank Syariah*, Bogor: GHALIA INDONESIA
- Asmara Indahingwati, *Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Layanan Sim Keliling*, Surabaya: CV Jakad Publishing, 2019
- Atep Barata Adya, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2016
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Prenada Media, 2005
- Daryanto, Setya Budi Ismanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta, Gava Media, 2014
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (ed.) *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi Ofsee, 1996
- Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo Gramedia, 2009
- Heri Sudarsono, *Buku Ajar : Manajemen Pemasaran*, Jawa Timur: CV. Pustaka Abadi
- Hery, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT Grasindo, 2019
- Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Publik*, Jakarta: PT Grasindo, 2005
- Hidayati Tri, dkk, *Statistika Dasar Panduan bagi Dosen dan Mahasiswa*, Jawa Tengah: Pena Persada, 2019
- Hurriyati, Ratih, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Nasabah*, Bandung, Alfabeta, 2005
- Ida Bagus Surya Wijaya, Kastawan Mandala, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Persepsi Nilai Nasabah yang Dimediasi oleh Persepsi Risiko" *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5, 2018
- Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Progran (edisi ketujuh)*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013
- Imam Ghazali, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006
- Ismail, Bambang Triyanto, *Penulisan Karya Ilmiah (Skripsi): Suatu Pedoman*, Klaten: Lakeisha, 2020

- Ismail, *Perbankan Syariah*, Kencana Purnamedia Group, Jakarta, 2011
- Jusuf Soewadji, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Jakarta : Mitra Wacana Media, 2012
- Khaerunnisa Handini, “*Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah*”, *Jurnal Studi Akuntansi dan Bisnis*. Vol. 1 NO. 1, 2013-2014
- Khairun Nisa halim, Tatik Suryani, “*Pengaruh Keramahan, Kredibilitas dan Citra Karyawan Terhadap Kedekatan Karyawan dan Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Bank Konvensional di Surabaya*”, Vol 3, No. 1, Mei 2013,
- Kotler, Philip and Gary Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2008
- Lenny Menara Sari Saragih, Saparuddin Siregar, dkk. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Jasa Gadai Emas pada Bank Syariah KCP Medan Petisah*” *Jurnal Manajemen Bisnis*, 1 No. 1, Desember, 2019
- Misbahuddin dan Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik ed. 2*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013
- Mu’ah, Masram, *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*, Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2014
- Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2015
- Muhammad Tho’in, “*Kompetensi Sumber Daya manusia Bank Syariah Berdasarkan Prinsip-Prinsip Syariah Islam*”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* Vol. 02, No. 03, November 2016
- Nanang Hartono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta : PT. Raja Grafindo, 2011
- Nasfi, dkk. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah*” *Journal of Economic Studies*, 4, No. 1, Januari-Juli, 2020
- Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2004
- Ni Putu Lenny Pratiwi, Ni Ketut Seminari, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah*” *E-Jurnal Manajemen*, 4, No. 5, 2015

Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013

Purnomo Rochmat Aldy, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*, Ponorogo: CV. Wadae Group, 2017

Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua, Jakarta: Salemba Empat, 2006

Rangkuti, Freddy, *Measuring Customer Satisfaction, (Teknik Mengukur dan Strategy Meningkatkan Kepuasan Nasabah), serta Analisis PLN JP*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2006

Rosnaini, Citra, *Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*

Sofyan Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*, Jakarta: Kencana, 2013

Sofyan Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, 2013

Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah (Produk-produk dan Aspek-aspek Hukumnya)*, Jakarta: Kencana, 2014

Sutrisno Hadi, *Seri Program Statistik-Versi 2000*, Yogyakarta: Universitas Gajah Mada, 2000

Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2014

[Tabungan Barokah - Bank BBS \(bhaktisumekar.co.id\)](http://bhaktisumekar.co.id)

Teuku Aliansyah, dkk. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh" *Jurnal Manajemen*, 1, No. 1, November, 2012

Uhar Suharsaputra, *Metode Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan)*, Bandung: PT Refika Aditama, 2014

V. Wiratma Sujarweni, *Metode Penelitian*, Jakarta: PB

Wagiran, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Teori dan Implementasi*, Yogyakarta: Deepublish, 2013

Wiratna Sujarweni & Poly Endriyanto, *Statistik Untuk Penelitian*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012

Wirdayani Wahab, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru” *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2, No. 1, Januari-Juni, 2017