

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

Alvioletta Velariza, *Penerapan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP) Pada Penelitian Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Pelayanan Divisi*, Bandung: Kreatif Industri Nusantara, 2020.

Arikunto Suharsini, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, cet 15, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2015.

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

Fatihuddin Didin dan Anang Firmansyah, *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Deepublish, 2009.

Fatihuddin Didin, *Metode Penelitian untuk Ilmu Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2015.

Fransisca Gloria, *Sektor Jasa Bisa Jadi Pendorong PDB Tahun Ini*, <https://m.bisnis.com/amp/read/20200121/9/1192504/sektor-jasa-bisa-jadi-pendorong-pdb-tahun-ini> , jumat 5 maret 2021 pukul 08.00 WIB.

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

Ginantara Ni Luh Wiwik Sri Rahayu, et Al. *Teknologi Finansial*, t.t: Yayasan Kita Menulis, 2020.

Hamdi Asep Saepul, Bahrudding, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2009.

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

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

Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2011

Kasiram Moh., *Metodologi Penelitian: Refleksi Pengembangan, Pemahaman, dan Penggunaan Metode Penelitian*, Malang: UIN Maliki Press, 2010.

Nogi S Hesel dan Tangkilisan, *Manajemen Publik*, Jakarta: PT Gramedia, 2015.

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

Prawira Sugraha, *Membongkar Fenomena Bisnis Internet*, Jakarta: PT Alex Media Komputindo, 2010.

- PT. BPRS Bhakti Sumekar, <https://www.bhaktisumekar.co.id/v2/atm-bbs/>, pada 30 November 2020, pukul 19.40 WIB.
- Ridwan, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- Siregar Sofyan, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS* ed 1, Jakrta: Kencana, 2013.
- Siregar Sofyan, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010.
- Sitoyo Sandu dan Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- Soegeng Wahyoedi, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah*, Yogyakarta: Deepublish, 2019.
- Sudarso Andriasan, *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*, Yogyakarta: Deepublish, 2016.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- Suharyadi dan Puryanto, *Statistik untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*, Jakarta: Salemba Empat, 2014.
- Sujarweni V. Wiratama, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PB.
- Sunarto, *Teknologi Informasi dan Komunikasi*, t.t: Grasindo, t.t.
- Sunyoto Danang, *Statistik Deskriptif Untuk Ekonomi*, Bandung: Yrama Widya, 2011.
- Supriyono Maryono, *Buku Pintar Perbankan*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2011.
- Suryani Tatik, *Manajemen Pemasran Startegik Bank di Era Global*, Cet. 1, Jakarta: Prenadamedia Group, 2017.
- Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Edisi Revisi*, Pamekasan: STAIN Press, 2015.
- Tulus Winarsunu, *Statistik dalam penelitian*, Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, 2017
- Yusmad Muamar Arafat, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori Ke Praktik*, Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Yusuf Muri, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2014.
- Zacharias Tehubijuluw, Wenno, Samson Laurens, *Metode Penelitian Sosial Teori dan Aplikasi*, Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia, 2019.

2. Jurnal

- Abrar Muhammad, “Analisa Pembiayaan Gadai Emas di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Setia Budi” *Jurnal Al-Qasd*, 1, No. 1(Agustus, 2016): 117, <https://e-journal.potensi-utama.ac.id/ojs/index.php/AL-QASD/article/view/577>.
- Engkur, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah di DKI Jakarta”, *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 14 No. 1, (April 2018), <https://ejournal.stei.ac.id/index.php/JAM/article/view/142>.
- Fikri Sirhan, Wahyu Wiyani, Agung Suwandar, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa” *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 3 No. 1 (Januari 2016), <http://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jbm/article/view/80>.
- Grace Diana dan Novander, “Analisis Pengaruh Automatic Teller Machine dan Short Message Service Banking Terhadap Kepuasan Nasabah”, *Jurnal Elektronik*, 3 No. 1 (Januari-Juni 2017), <http://jesik.web.id/index.php/jesik/article/view/58>.
- Imelda Sri dan Hikmayanti Huwaida, “Pengaruh Kualitas Layanan *M-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI KCP Kayu Tangi Banjarmasin”, *Jurnal Intekna*, 19 No. 2 (November 2019), <https://repository.poliban.ac.id/394/>.
- Kusnandi, Iqbal, dan Saharuddin “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Perum Pegadaian Cabang Masamba” *Jurnal Equilibrium*, 2, No. 1, (2012): 68, <https://journal.sistem.ac.id/index.php/jureq/article/view/66>.
- Pinontoan Wulan, “Pengaruh *E-Banking*, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Mandiri Cabang Manado, Vol. 1 No. 4, Desember 2013.