

DAFTAR RUJUKAN

- Agung, Anak Agung Putu. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Malang: UB Press, 2012.
- Amruddin. dkk. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Sukoharjo: Pradina Pustaka, 2022.
- Ardianto, Elvinaro. *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2019.
- Arif, M. Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- Assauri, Sofjan. *Strategic Marketing: Sustaining Lifetime Customer Value*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Darma, Budi. *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier sederhana, Regresi linier berganda, Uji t, Uji F, R²)*. Jakarta: Guepedia, 2021.
- Firdaus, Muhammad. *Ekonometrika: Suatu Pendekatan Aplikatif*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2019.
- Ghozali, Imam. *Ekonometrika Teori, Konsep dan Aplikasi dengan IBM SPSS 24*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2017.
- Handayani, Tati dan Muhammad Anwar Fathoni, *Manajemen Pemasaran Islam*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2019.
- Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media, 2011.
- Haryanto, Rudy. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori dan Praktik)*. Pamekasan: Duta Media Publishing, 2020.
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- Jenkins, Frank. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga, 2003.
- Jusuf Soewadji, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012), 160.
- Kasmir. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008.

- Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, 2010.
- Kotler, Philip dan Kevine Lane Keller. *Manajemen Pemasaran edisi 13 jilid 1*. Yogyakarta: PT Gelora Aksara Pratama, 2008.
- Kriyantono, Rachmat. *Public Relations Writing: Teknik produksi Media Public Relations dan Publisitas Korporar* (Jakarta: Kencana, 2008).
- Kurniawan, Albert. *Metode Riset untuk Ekonomi & Bisnis Teori, Konsep, dan Praktik Penelitian Bisnis (Dilengkapi Perhitungan Pengolahan Data dengan IBM SPSS 26.0)*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- Kusumastuti, Adhi. dkk. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish, 2020.
- Kusrini, Setiawan Dwi Endah. *Ekonometrika*. Yogyakarta: Andi, 2010.
- Lovelock, Christopher H. dan Lauren K. Wright, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks, 2005.
- Laksana, Fajar. *Manajemen Pemasaran; Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- Mardani. *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana, 2017.
- Mukhid, Abd. *Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2021.
- Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Prenamedia Group, 2011.
- Paramita, Ratna Wijayanti Daniar. dkk. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Lumajang: Widya Gama Press, 2021.
- Pertiwi, Dewi. *Pemasaran Jasa Pariwisata (Dilengkapi dengan Model Penelitian Pariwisata Gedung Heritage di Bandung Raya)*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2012.
- Prasetia, Indra. *Metodologi Penelitian Pendekatan Teori dan Praktik*. Medan: Umsu Press, 2022.
- Syahrum dan Salim. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Citapustaka Media, 2014.
- Priyatna, Surya Eka. *Analisis Statistik Sosial Rangkaian Penelitian Kuantitatif Menggunakan SPSS*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020.

- Riyanto, Wahyu Hidayat dan Achmad Mohyi. *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Malang: UMM Press, 2020.
- Rochaety, Eti. dkk. *Metodologi Penelitian Bisnis dengan Aplikasi SPSS* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2019).
- Riyanto, Slamet dan Aglis Andhita Hatmawan. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*. Yogyakarta: Deepublish, 2020.
- Sa'adah, Lailatus. *Statistik Inferensial*. Jombang: LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah, 2021.
- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Fajar Interpratama Mandiri, 2013.
- Siyoto, Sandu dan Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- Soemirat, Soleh. *Dasar Dasar Public Relation*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012.
- Soewadji, Jusuf. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012.
- Sudarsono, Heri. *Manajemen Pemasaran*. Jember: CV Pustaka Abadi, 2020.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- Suryani, Tatik. *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global; Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah*. Jakarta: Prenamedia Group, 2017.
- Suryani dan Hendryadi. *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta: Pernadamedia Group, 2015.
- Tim Penyusun Pedoman Penulisan Kaya Ilmiah, Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, Edisi Revisi. Pamekasan: IAIN Madura, 2020.
- Tjiptono, Fandy. *Brand & Strategy*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2005.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. *Service, Quality & Satisfication edisi 3*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2011.

Wijaya, Tony. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis Teori dan praktik*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.

Yolanda, Agnita. *Peranan Hubungan Masyarakat dalam Membangun Citra Perusahaan*. Medan: Cattleya Drama Fortuna, 2021.

Yumanita, Ascarya Diana. *Bank Syariah : Gambaran Umum*. Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK) BI, 2005.

Yudiatmaja, Fridayana. *Analisis Regresi dengan Menggunakan Aplikasi Komputer Statistika SPSS*. Jakarta: PT Gramedia Building, 2013.

Jurnal:

Apriyanti, Putri. Analisis Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Empirik Nasabah Tabungan Tandamata Bank BJB Cabang Serang). *JRBM Tirtayasa* 1, no. 2. November. 2017.

Azizah, Hilyatul. Pengaruh Kualitas Layanan, Citra dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Management Analysis Journal* 1, no. 2. November. 2012.

Fauzi, Fitriah. Analisis Jalur Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening di Bank BNI Syariah. *Maslahah* 11, no. 1. Juni. 2020.

Ferryanto, Aditya dan Saerce Elsy Hatane. Analisa Pengaruh Corporate Image Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Perbankan di Surabaya. *Business Accounting Review* 2. Agustus. 2015.

Jayananda, I M. W. dan I N. Suarmanayasa. Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan. *Jurnal Manajemen* 8. No. 1. April. 2022.

Kurniawan, Rahmad. Urgensi Bekerja dalam Al-Qur'an. *Jurnal Transformatif* 3, no. 1. April, 2019.

Maryati. dkk. Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada PD. Sumber Rezeki Singaparna). *Business Management and Entrepreneurship Journal* 2, no.2. Juni. 2020.

Meilani, Lira Arlia. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Syariah Dan Bisnis* 2, no. 2. November. 2019.

Ningsih, Guspia. Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Terhadap Minat Masyarakat Berinvestasi Logam Mulia Di Pegadaian

Syariah Langsa Barat. *Ihtiyath Jurnal Manajemen Keuangan Syari'ah* 3, No. 2. September. 2019.

Pontoh, Michael B. dkk. Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bri Cabang Manado. *Jurnal EMBA* 2, No.3. September. 2014.

Romdhoni, Abdul Haris dan Dita Ratnasari. Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Produk, dan Religiusitas terhadap Minat Nasabah untuk Menggunakan Produk Simpanan pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 4, no. 2. Juli. 2018.

Sinollah & Masruro. Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Servqual-Parasuraman*) dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Dialektika* 4, N0. 1. Februari. 2019.

Syarif maulana, Ade . Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi* 7, no. 2. November. 2016.

Skripsi:

Heriswandi. Analisis Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Pos Makassar. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar. 2020.

Nuryanto, Mochammad. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank BRI Kas Unisma). Skripsi. Fakultas Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Islam Malang. 2022.

Link:

Diakses dari <https://www.bankbsi.co.id/#> pada tanggal 10 April 2023 pukul 10.13 WIB