

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Abd. Mukhid. *Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2021.
- Adhari, Iendy Zelviean. *Kepuasan Pelanggan dan Pencapaian Brand Trust*. Pasuruan: CV. Qiara Media, 2021.
- Aji, Hendy Mustiko. *Manajemen Pemasaran Syariah Teori dan Praktik Edisi Pertama*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2019.
- Al Idrus, Salim. *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian: Konsep dan Teori*. Malang: Media Nusa Creative, 2019.
- Al-Arif, M. Nur Rianto. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Alma. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Erlangga, 2009.
- Andrianto dan M. Anang Firmansyah. *Manajemen Bank Syariah Implementasi Teori dan Praktek*. Surabaya: CV.Penerbit Qiara Media, 2019.
- Anshori, Abdul Ghofur. *Perbankan Syariah di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2018.
- Antonio, Muhammad Syafi'I Antonio, "*Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik Cetakan Pertama*," (Jakarta: Gema Insani, 2001), 128.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2013.

- Astuti, Miguna dan Agni Rizkina Amanda. *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish, 2020.
- Daga, Rosnaini. *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*. Gowa: Global Research And Colsulting Institute, 2017.
- Darmanto dan Sri Wardaya. *Manajemen Pemasaran Untuk Mahasiswa, Usaha Mikro Kecil Dan Menengah*. Yogyakarta: Deepublish, 2016.
- Deitita, Tita. *Manajemen Operasional Strategi dan Analisa*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011.
- Dharma, Budi. *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS: Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2*. Jakarta:Guepedia, 2021.
- Djaali. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta Timur: PT. Bumi Aksara, 2020.
- Duli, Nikolous. *Metodologi Penelitian Kuantitatif:Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi dan Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Deepublish, 2019.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2020.
- Gitosudaryo, Indriyo. *Manajemen Strategis Cetakan Pertama*. Yogyakarta: BPF, 2001.
- Grace, Marissa, dkk. *Strategi Pemasaran: Konsep, Teori, dan Implementasi*. Tangerang Selatan: Pascal Books, 2021.
- Gunawan, Ce. *Mahir Menguasai Spss Panduan Praktis Mengolah Data Penelitian*. Yogyakarta: Deepublish, 2020.

- Halim, Fitria, dkk. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021.
- Handayani, Luh Titi. *Buku Ajar Implementasi Teknik Analisis Data Kuantitatif: Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Scifintech Andrew Wijaya, 2023.
- Handayani, Tati dan Muhammad Anwar Fathoni. *Buku Ajar Manajemen Pemasaran Islam*. Yogyakarta: Deepublish, 2019.
- Haryanto, Rudy. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah: Teori dan Praktik*. Pamekasan: Duta Media Publishing, 2020.
- Hasan, Iqbal. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2010.
- Hasan, M Ali. *Marketing Bank Syariah: Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Hendrayani, Eka. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Cv. Media Sains Indonesia, 2021.
- Hikmat, Mahi M. *Metode Penelitian Dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014.
- Hiriansah. *Metodologi Penelitian: Suatu Tinjauan Konsep Dan Konstruksi*. Pasuruan: Qiara Media Partner, 2019.
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- Indriyani, dkk. *Pemasaran Jasa Kepelabuhan*. Jawa Tengah: Lakeisha, 2022.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2011.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana, 2017.

- Jaya, I Made Laut Mertha. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2020.
- Karim, Kurniati. *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2020.
- Kasmir. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada, 2018.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2017.
- Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, 2005.
- Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, 2010.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2001.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran: Edisi 13*. Jakarta: Erlangga, 2008.
- Kurniasih, Dedeh. *Kepuasan Konsumen: Studi Terhadap Word Of Mouth, Kualitas Layanan, dan Citra Merek*. Banten: Bintang Sembilan Visitama, 2021.
- Laksana, Muhammad Fajar. *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*. Jawa Barat: Khalifah Mediatama, 2019.
- M. Nur Rianto, “*Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*,” (Bandung: Alfabeta, 2012), 42.
- Marzuki, Agustina, dkk. *Praktikum Statistik*. Malang: Ahlimedia Press, 2020.
- Mastarida, Friska, dkk., “*Service Management*,” (Jakarta: Yayasan Kita Menulis, 2020).

- Miftah dan Ambok Pangiuk. *Budaya Bisnis Muslim Jambi dalam Perspektik Kearifan Lokal*. Malang: AhliMedia Press, 2020.
- Misbahuddin dan Iqbal Hasan. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik: Edisi 2*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013.
- Mubarak, Reza. *Pengantar Ekonometrika*. Pamekasan: Duta Media Publishing, 2021.
- Muhammad. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2005.
- Musfar, Tengku Firli. *Buku Ajar Manajemen Pemasaran: Bauran Pemasaran Sebagai Materi Pokok Dalam Manajemen Pemasaran*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2020.
- Nawawi, Ismail. *Manajemen Perbankan Syariah*. Jakarta: VIV Press, 2014.
- Nuralam, Inggang Perwangsa. *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen Dalam Pemasaran Perbankan Syariah*. Malang: UB Press, 2017.
- Oktaviany, dkk. *Pengantar Bisnis: Disrupsi, Diversifikasi, dan Digitalisasi*. Bandung: Media Sains Indonesia, 2023.
- Purnomo, Rochmat Aldy. *Analisis Statistik Ekonomi Dan Bisnis Dengan SPSS*. Ponorogo: UNMUH Ponorogo Press, 2017.
- Putra, I Gst. B. Ngr. P. Ida Ayu Dinda Priyanka Maharani, dan Dewi Soraya. *Kewirausahaan*,” (Bali: Nilacakra Publishing House, 2021).
- Putri, Budi Rahayu Tanama. *Manajemen Pemasaran*. Bali: Universitas Udayana, 2017.

- Rangkuti, Freddy. *Business Plan Teknik Membuat Perencanaan Bisnis dan Analisis Kasus*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2008.
- Rifa'I, Khamdan. *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2019.
- Rifa'I, Muhammad. *Manajemen Bisnis*. Medan: CV. Pusdikra Mitra Jaya, 2020.
- Riyanto, Slamet dan Aglis Andhita Hatmawan. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan, dan Eksperimen*. Yogyakarta: Deepublish, 2020.
- Rozalinda, "Fikih Ekonomi Syariah," (Jakarta: Raja GrafindoPersada, 2016), 252.
- Sahabuddin, Romansyah. *Manajemen Pemasaran Jasa: Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Industri Perbankan*. Gowa: Pustaka Taman Ilmu, 2019.
- Saleh, Muhammad Yusuf dan Miah Said. *Konsep dan Strategi Pemasaran*. Makassar: CV. Sah Media, 2019.
- Satriadi, dkk. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Samudra Biru, 2021.
- Setiawan dan Dwi Endah Kusriani. *Ekonometrika*. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2010.
- Setiawan, Supriadi. *Loyalitas Pelanggan Jasa: Studi Kasus Bagaimana Rumah Sakit Mengelola Loyalitas Pelanggannya*. Bandung: IPB Press, 2011.
- Sholihin, Ahmad Ifham. *Pedoman Umum Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2010.
- Siagian, Dergibson dan Sugiarto. *Metode Statistika Untuk Bisnis Dan Ekonomi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000.

- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual Dan SPSS*. Jakarta: Kencana, 2017.
- Sobana, Dadang Husen. *Manajemen Keuangan Syariah*. Bandung: CV. Pustaka Setia, 2017.
- Soematri, Andri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2009.
- Sudarsono, Hery. *Buku Ajar Manajemen Pemasaran*. Jember: CV. Pustaka Abadi, 2020.
- Sudaryana, Bambang dan Ricky Agusiady. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: DeePublish CV. Budi Utama, 2022.
- Sudaryo, Yoyo, dkk. *Digital Marketing dan Fintech di Indonesia*. Yogyakarta: ANDI, 2020.
- Sudaryono, “*Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*,” (Yogyakarta: ANDI, 2016), 78.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta, 2018. 148.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- Suharyadi dan Purwanto, *Statistika: Untuk Ekonomi Dan Keuangan Modern*. Jakarta: Salemba Empat, 2009.

- Sujarweni, V. Wiratna dan Poly Endrayanto, *Statistika Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Sujarweni, V. Wiratna. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2022.
- Suntoyo, Danang. *Statistik Deskriptif Untuk Ekonomi*. Bandung: Yrama Widya, 2011.
- Sunyoto, Danang dan Agus Mulyono. *Manajemen Bisnis Ritel*. Jawa Tengah: Eureka Media Aksara, 2022.
- Suryani, Tatik. *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global: Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah*. Jakarta: Kencana Prenamedia Group, 2017.
- Susanto, Hery dan Khaerul Umam. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Jakarta: Pustaka Setia, 2013.
- Swastha, Basu. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 2008.
- Tim Penyusun Pedoman Karya Ilmiah. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah: Edisi Revisi*. Pamekasan: Institut Agama Islam Negeri Madura, 2020.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI, 2016.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV. ANDI, 2008.
- Uha, Ismail Nawawi. *Manajemen Perbankan Syariah: Teori, Pengantar Praktik dan Isu-isu Kontemporer Perkembangan dan Pengembangan Industri Perbankan Syariah*. Jakarta: CV. Dwiputra Pustaka Jaya, 2014.



- Wahjono, Sentot Imam. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Waluyo, Minto. *Manajemen Psikologi Industri Edisi Revisi*. Malang: Literasi Nusantara, 2019.
- Yani, Muhammad. *Senarai Penelitian: Islam Kontemporer Tinjauan Multikultural*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Yuliantri, Kartika, dkk. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2020.
- Yusuf, A. Muri. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan Edisi Pertama*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2014.

## **B. Jurnal**

- Alfian dan Aulia Wendrita. Pengaruh Citra Perusahaan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Kendaraan Bermotor Pada PT. Asuransi Bumi Putra Muda Padang. *Jurnal Economica*. Vol. 2. No. 1. Januari, 2023.
- Ardani, Ika Puspita dan Jati Handayani. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Serba Bisa Pada PD. BPR BKK Kota Semarang Periode Juni 2019. *Keunis Majalah Ilmiah*. Vol. 8. No. 1. Januari, 2020.
- Asiah, Marlya Fatira AK, dan Rizal Agus. Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Sebagai Penentu Kepuasan Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. *Jurnal Bilal (Bisnis Ekonomi Halal)*. Vol. 1. No. 2. Desember, 2020.
- Atmanegara, Stivani Yanti, Dwi Cahyono, Nurul Qomariah, dan Abadi Sanosra. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Lokasi Terhadap

Kepuasan Konsumen Hotel Ijen View Bondowoso. *JSMBI: Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*. Vol. 9. No. 1. Juni, 2019.

Fadjriansyah, Agung, Wahyu Eko Setianingsih, dan Rusdiyanto. Pengaruh Kualitas Layanan Islami dan Brand Image Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Jember. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME)*. Vol. 2. No. 1. Januari, 2023.

Firmansyah, Arys. Pengaruh Produk, Harga Dan Lokasi kepuasan Konsumen Serta Niat Pembelian Ulang Pada Produk Gadai Emas Ib Barokah Di Bank JatimCabang Syariah Surabaya. *Ekonika: Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*. Vol. 5. No. 2. 2020.

Nikmah, Rif'atun, Akhmad Suharto, dan Pawestri Winahyu. Analisis Pengaruh Pelayanan, Suku Bunga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPR Nur Semesta Indah Cabang Semboro. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME)*. Vol. 2, No. 1. Januari, 2023.

Oetama, Seanewati dan Desy Herlina Sari. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk di Sampit. *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis*. Vol. 3. No. 1. 2017.

Pramana, I Gede Yogi dan Ni Made Restini. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*. Vol. 5. No. 1. 2016.

Rumastari, Rizka Putri dan Aris Sunindyo. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT.

Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Unit Ngesrep Semarang. *Keunis Majalah Ilmiah*. Vol. 7. No. 2. 2019.

Septiana, Aldila dan Siti Jumiati. Strategi Pemasaran Tabungan Tarbiyah Dengan Akan *Mudharabah* (Studi Kasus Di BPRS SPM Cabang Bangkalan. *Jurnal Ilmu Dan Pendidikan Ekonomi Sosial*. Vol. 5. No. 1. Mei 2021.

Simanjuntak, Demak Claudia Yosephine, dkk. Pengaruh Lokasi Bank, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Sinarmas Medan. *JSEH (Jurnal Sosial Ekonomi dan Humaniora)*. Vol. 8. No. 4. Desember, 2022.

Siregar, Lukman Hakim. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai Emas: Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Marelang. *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Publik*. Vol. 8. No. 2. Januari, 2018.

Srihastanti, Yunita Ulvi dan Lilis Sulistyani. Peran Kualitas Pelayanan, Harga, dan Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada BCA Insurance Solo. *Jurnal Manajemen, Bisnis, dan Pendidikan*. Vol. 7. No. 1. 2020.

Triyadi, Rizka Wahyuni Amelia, dan Abdul Khoir. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citri Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Danamon Tbk Cabang Bintaro. *Jurnal Ekonomi Efektif*. Vol. 3. No. 4. Juli, 2021.

Yanelka, Febtryanti, dkk. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah (Survey Pada Nasabah Salah Satu Bank Swasta di Kota Bandung). *Acman: Accounting And Management Journal*. Vol. 2. No. 1. Februari, 2022.

**C. Observasi**

Ikbal, BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan, *Observasi*, (1 Desember 2023).

Observasi, BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan, 27 Oktober 2023.

**D. Website**

<https://banksyariahspm.co.id/>