

## DAFTAR RUJUKAN

- Adimah, Nurul dkk. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Ekonomi Islam*, Vol. 3, No. 2, Juli , 2022
- Adiningsih, Nurul Izzah dkk. *Implementasi Ultimate Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Literasi Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Diponogero*, Vol. 7, No. 1, 2022
- Apriani Veni, dkk, *Manajemen Pelayanan Kualitas Bank Syariah*, (Bengkulu: CV Brimedia Global), 2023
- Arikuntor, Suharsini. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT Rineka Cipta), 2013
- Ayuni, Mutiara Elok dan Maulidyah Amalina Rizqi. *Strategi Marketing Guna Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PD. BPR Bank Jombang (PERSERODA)*, Vol. 5, No. 1, Desember, 2022
- Barata, Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Alex Media Komputindo), 2003
- Boediono. *Pelayan Prima Perpajakan*, (Jakarta: Rineka Cipta), 2003
- Dimiyati, Mohammad dkk. *Membangun Kepuasan Nasabah Berbasis Dimensi Banking Service Quality (Studi Bank Syariah di Kabupaten Jember)*, Vol. 14, No. 1, Februari, 2020
- Engkur. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah di DKI Jakarta*, Vol. 14, No. 01, April, 2018

- Erawati, Novi dan Ivo Novitaningtyas. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah PT BPR Bank Bapas 69 Pengguna Mobil Kas Keliling di Kabupaten Magelang*, Vol. 4, No. 2, Juni-September, 2022
- Fahni, Muhammad dan Ikrar Putra Setiawan. *Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Analisis Kasus melalui Riset di Industri Asuransi Jiwa*, (Malang: CV. Pustaka Learning Center), 2020
- Ghazali, Imam. *Analisis Strategi Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota di BMT NU Cabang Camplong*, Skripsi, IAIN Madura, 2020
- Hafidudin, Didin dan Hendri Tanjung. *Manajemen Syari'ah Dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani), 2003
- Haryanto, Rudy. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori dan Praktik)*, (Pamekasan: Duta Media Publishing), 2021
- Haryati, Nik dan Diyanus Abdul Baqi. *Strategi Service Quality Sebagai Media Dalam Menciptakan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, Vol. 1, No. 2, Desember, 2019
- Idrus, Salim Al. *Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian Konsep dan Teori*, (Malang: Media Nusa Creative), 2019
- Iman, Eki Chandra Nur dan Adibah Natasya. *Implementasi Costumer Service BRI Melalui Instagram Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Saat Pandemi Covid 19*, Vol. 5, No. 1, 2022
- Kasmir. *Customer Service Eexcellent: Teori Dan Praktik*, (Depok: PT Rajagrafindo Persada), 2017
- Kasmir. *Customer Service Excellent*, (Jakarta; Raja Gerafindo Persada), 2017

- Laksana, Fajar. *Manajemen Pemasaran; Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu), 2008
- Maharani, Adinda Cahyani dkk. *Strategi Manajemen Pemasaran Jasa Bank Syariah Di Indonesia*, Vol. 2, No. 2, 2022
- Mangakunegara, Anwar Prabu. *Peilaku Konsumen* (Bandung: PT. Refika Aditama), 2012
- Moleong, Lexy J.. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya), 2016
- Muctharom, MZA.. *Pengaruh Kualitas Produk Murabahah, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Maal Wat Tamwil Nurul Ummah Ngasem Bojonegoro*, Journal of Sharia Economics, Vol. 1, No. 1, Juni, 2019
- Mu'tadi. *Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur Melalui Perspektif Hifdzul Mal*, Skripsi, UIN Sunan Ampel, 2019
- Nasfi dkk. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah*, Vol. 4, No. 1, 2020
- Nasution, Muhammad Lathief Ilhamy. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Medan: FEBI UIN-SU Press), 2018
- Nasution, M. N.. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Cetakan Ke II, (Bogor: Ghalia Indonesia), 2010
- Nizam, Ferry Khoirul. *Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo, Pamekasan)*, Skripsi, IAIN Madura, 2021

- Novandalina, Arini dan Titik Rianawati. *Analisis Persepsi Nasabah Mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Simpan Pinjam di KSP Artha Buwana Gembong*, Vol. 7, No. 1, Januari, 2021
- Nurhadi. *Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah*, Vol. 2, No. 2, 2018
- Othman, Abdul Qawi dan Lynn Owen. *The Multi Dimensionality Of CARTER Model To Measure Customer Service Quality (SQ) In Islamic Banking Industry: A Study In Kuwait Finance House*, Vol. 3, No. 4, 2002
- Putri, Nurul Laily Abdulloh dan Wahyu Dwi Warsitasari. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Pasca Merger*, Vol. 6, No. 1, 2022
- Putri, Nur Riyana dkk. *Pengaruh Banking Service Quality (BSQ) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (PERSERO) Tbk Cabang Sungguminasa*, Vol. 2, No. 3, Juli, 2019
- Sahabuddin, Romansyah. *Manajemen Pemasaan Jasa: Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Industri Perbankan*, (Pustaka Taman Ilmu), 2019
- Setiadi, Karolus Putra dan Leonard Andrie Manafe. *Penerapan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada PT Etos Suryanusa*, Vol. 4, No. 1, Juli, 2021
- Sudarso, Heri. *Bank Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta), 2003
- Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, Cv), 2011

Sundari, Eva. *Dinamka Citra Dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam (Studi Kasus Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru)*, (Indramayu: Penerbit Adab), 2021

Suyanto. *Marketing Strategy Top Brand Indonesia*, (Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET), 2007

Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: T.P.), 2006

Tjiptono, Fandy. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi Ketiga, (Yogyakarta: Andi Offset), 2012

Wahlers, James L.. *Competitive Factors and Performance Measurement : Applying the Theory of Constraints to Meet Customers Needs*. International Journal of Production Economics, 1994

Yusanto, Muhammad Ismail dkk. *Menggagas Bisnis Islam*, (Jakarta: Gema Insan Pres) , 2002

Zalelawati, Sri dkk. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah*, Vol. 2, No. 6, Juni, 2023

[https://store-sirclo-com.cdn.ampproject.org/v/s/store.sirclo.com/blog/strategi-pemasaran-jasa/?amp\\_gsa=1&amp\\_js\\_v=a9&usqp=mq331AQIUAKwASCAAgM%3D#amp\\_tf=Dari%20%251%24s&aoh=16972525614853&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&ampshare=https%3A%2F%2Fstore.sirclo.com%2Fblog%2Fstrategi-pemasaran-jasa%2F](https://store-sirclo-com.cdn.ampproject.org/v/s/store.sirclo.com/blog/strategi-pemasaran-jasa/?amp_gsa=1&amp_js_v=a9&usqp=mq331AQIUAKwASCAAgM%3D#amp_tf=Dari%20%251%24s&aoh=16972525614853&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&ampshare=https%3A%2F%2Fstore.sirclo.com%2Fblog%2Fstrategi-pemasaran-jasa%2F)