

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Aldila, Siti Amelia, and \* Ibdalsyah. “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Model Carter Di Bprs Amanah Ummah Leuwiliang Bogor.” *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah* 4, no. 2 (2018): 53–72.
- Almaemi, responden 4. “Pengaruh Tangible Quality, Responsiveness Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Di Kudus.” kudus,medini, 2023.
- Andarini, Responden 1. “Pengaruh Tangible Quality, Responsiveness Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Di Kudus.” kudus,medini, 2023.
- Ariana. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta: Graha ilmu, 2009.
- Arshan, Rijal. “Jurnal Maneksi Vol 9, No. 2, Desember 2020.” *Jurnal Maneksi* 9, no. 2 (2020): 389–395.
- Atmaja, Jaka. “Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB.” *Jurnal Ecodemica* 2, no. 1 (2018): 49–63.  
<https://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/ecodemica/article/view/2713>.
- Azis, Guffron Abdul, Mukhamad Roni, and Taufiq Anshori. “Pengaruh Keunggulan Produk Pembiayaan Murabahah, Rahn Dan Penerapan Nilai-Nilai Islam Dengan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BPR Syariah Lantabur Tebuireng Kantor Cabang Gresik.” *Journal of Sharia Economics* 2, no. 2 (2020): 93–108.
- Cahyani, Putri Dwi. “Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta.” *Esensi* 6, no. 2 (2019): 151–162.
- Candra, Nico. “Jurnal Bisnis Dan Ekonomi.” *Jurnal Bisnis dan Ekonomi* 25, no. 2 (2019): 160–172.
- Dapiah. “Kualitas Pelayanan Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah Di Bank BNI Syariah KC Cirebon Syariah Adalah Segala Sesuatu Yang Menyangkut Bank Syariah Dan Unit Usaha Syariah , Dengan Diperken.” *Journal of Economy and Banking* 2 (2021): 30–36.
- Et. al., Rohit Mahajan ,. “Analysis of Mediating Effect of Customer Perception in Relation to Service Quality and Customer’s Satisfaction in Online Banking Services.” *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT)* 12, no. 2 (2021): 2421–2427.

- Fernos, Jhon, and Yosef Eka Putra. "TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT . BANK MEGA SYARI ' AH PADANG." *jurnal keuangan dan bisnis* (2021): 1–24.
- Furqon, M, S Rahayu, and D I Astiati. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang." *Adminika* 7, no. 1 (2021): 1–19.
- Hadi ismanto dan Silviana Pebruary. *Aplikasi SPSS dan Eviews Dalam Analisis Data Penelitian*. Yogyakarta: CV BUDI UTAMA, 2021.
- Hamdani, A dan Lupiyoadi, R. *Menejemen Pemasaran Jasa*. 2nd ed. Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- Hamdani, Hamdani. "Dampak Kualitas Layanan Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah." *Ekspansi: Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan dan Akuntansi* 11, no. 1 (2019): 129.
- Hamzah, Zulfadli, and Astri Ayu Purwati. "The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction of Sharia Banking." *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting* 3 (2019): 98–105.
- Hasan. *Marketing Dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: Cup publishing, 2013.
- Hendri, Sarli Rahman. "Kurs : Jurnal Akuntansi , Kewirausahaan Dan Bisnis Kurs : Jurnal Akuntansi , Kewirausahaan Dan Bisnis." *jurnal akuntansi, kewirausahaan dan Bisnis* 4, no. 2 (2019): 228–234.
- Imam Ghazali. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS*, 2013.
- Jurnal, Halaman, Slamet Bambang Riono, Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, and Dan Bisnis. "Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan." *Jimak* 1, no. 3 (2022): 2809–2406.
- Kaur, Balijinder, Sood Kiran, Simon Grima, and Ramona Rupeika-Apoga. "Digital Banking in Northern India: The Risks on Customer Satisfaction." *Risks* 9, no. 11 (2021).
- Keller, philip kotler &. *Manajemen Pemasaran*. 13 ed. Jakarta: erlangga, 2008.
- . *Manajemen Pemasaran*. 13 ed. Jakarta: Erlangga, 2008.
- Kevin, philip kotler &. *Marketing Management*. 14th ed. England: pearson Education Limited, 2013.
- Khaliq, Restu. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Banjarmasin Kalimantan Selatan." *Relevance: Journal of Management and Business* 2, no. 1 (2019): 177–188.
- Kotler, p., & Keller, K.I. *MARKETING MANAGEMENT (12th Ed)*, 2018.
- kotler dan keller, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ket. Jakarta: Erlangga publishing, 2008.

- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Mile. jakarta: Salemba empat, 2002.
- . *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. 12th ed. jakarta: erlangga, 2008.
- Margareth. *Kualitas Pelayanan Teori Dan Aplikasi*. Jakarta: Mandar maju, 2003.
- Marlius, Doni, and Izet Putriani. “Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan Dilihat Dari Kualitas Layanan Customer Service.” *Jurnal Pundi* 3, no. 2 (2020): 111.
- Marsukhin. *Statistik Inferensial Aplikasi Program SPSS*. Kudus: Media Ilmu Press, 2008.
- Marsukin. *Statistic Inferensial*. Kudus: Media ilmu Pers, 2008.
- . *Statistik Inferensial Aplikasi Program Spss*. kudus: mibarda publishing dan media ilmu, 2008.
- Martha, Lidya, and Risky Jordan. “Pengaruh Tangible, Emphaty, Responsiveness, Assurance, Dan Reliability Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Bunda Padang.” *JurnalIlmiah Multidisiplin* 1, no. 6 (2022): 1488–1503.
- Meldi, Manuhutu, Aunalal Zany Irayati, and Tanihatu Maudy. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah.” *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia* 7, no. 1 (2021): 17–24.
- Mudrajad Kuncoro. *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta: UPP-AMP YKPN, 2001.
- Nikolaus Duli. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data SPSS*. Yogyakarta, 2019.
- Nurzianti, Rahma. “Revolusi Lembaga Keuangan Syariah Dalam Teknologi Dan Kolaborasi Fintech.” *Jurnal Inovasi Penelitian* 2, no. 1 (2021): 37.
- P, Kotler. *Manajemen Pemasaran*. jakarta: Erlangga publishing, 2009.
- p, kotler dan k.l keller. *Marketing Manajemen*. New Jersey. Jakarta, 2012.
- Philip, Kotler. *Manajemen Pemasaran Di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Priyanto, Duwi. *Paham Analisa Statistik Data Denga SPSS*. Yogyakarta: Mediakom, 2010.
- Qardawi, Yusuf. *Norma Dan Etika Ekonomi Islam*. jakarta: GIP, 2001.
- Rafidah. *Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah*. Nalar fiqh. Bandung, 2014.
- Rochmat Aldy Purnomo. *Analisis Statistik Ekonomi Dan Bisnis Dengan SPSS*. Ponorogo: CV wade Group, 2016.
- Sari, Devi Cornelia, and R. A. Marlien. “Pengaruh Kualitas Layanan,

- Kepercayaan, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Nasabah Tabungan Bank BNI Syariah Cabang Semarang).” *Proceeding SENDI\_U* (2019): 497–501. <https://www.unisbank.ac.id/ojs/index.php/sendu/article/view/7341>
- Sari, Rora Rosmaya, Luis Marnisah, and Fakhry Zamzam. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Citra Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Era Covid 19 (Studi Kasus Di Pt. Bank Mandiri Kantor Cabang Palembang).” *Integritas Jurnal Manajemen Profesional (IJMPRO)* 2, no. 2 (2021): 201–210.
- Siangka, Andi Nursiskawati. “SEIKO: Journal of Management & Business Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT . Bank Danamon Cabang Makassar Abstrak Abstract.” *journal of management & Busines* 4, no. 2 (2021): 555–562.
- Sigit, Kharisma Nawang, and Euis Soliha. “Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah.” *Jurnal Keuangan dan Perbankan* 21, no. 1 (2019): 157–168.
- Sitompul, Ellen Gunawan. *Teknik Statistika Untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga publishing, 1996.
- Sodiq, Sandu siyoto dan M. ali. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Media Publishing, 2015.
- Soemitra, Andri. *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*. 2nd ed. Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, 2010.
- Subagiyo, Rokhmat, and Ahmad Budiman. “Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan Dan Saluran Distribusi Terhadap Kepuasan Nasabah.” *At-tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam* 5, no. 2 (2019): 280–295.
- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi ke 1. Bandung: Alfabeta, 2008.
- . *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sundari, Eva. *Dinamika Citra Dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam (Studi Kasus Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru)*. Pekanbaru: Adab publishing, 2021.
- Sundari, Responden 3. “Pengaruh Tangible Quality, Responsiveness Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Di Kudus.” kudus, undaan tengah, 2023.
- Supardi. *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*. Edited by UII Press. Yogyakarta, 2005.

- Suryaningsih, Shuffiyanti Aliyah dan Sri Abidah. “Pengaruh Islamic Branding, Religiusitas, Lifestyle Terhadap Keputusan Pembelian Skincare Di Kabupaten Gresik.” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 4 (2021): 128.
- Tjiptono. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori Dan Prakrik*. Jakarta: Selemba Empat, 2000.
- . *Strategi Pemasaran*. Malang: Bayu media publishing, 2012.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Stratejik*. Yogyakarta: Andi, 2008.
- . *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi, 2007.
- . *Strategi Pemasaran*. 2nd ed. Yogyakarta: ANDI, 2005.
- Tjokro, Cynthia Imelda. “Determinan Kepuasan Nasabah Dalam Membentuk Loyalitas Nasabah PT BTN Cabang Ambon.” *Jurnal Manajemen, Ide, Inspirasi (MINDS)* 5 (2018): 1.
- Umi, Responden 2. “Pengaruh Tangible Quality, Responsiveness Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Di Kudus.” Kudus, terangmas, 2023.
- Widodo, Rudy, Galih Adhidharma, and M. Arna Ramadhan. “Prediksi Pertumbuhan Perbankan Syariah Di Indonesia Tahun 2022.” *Jurnal Tabarru’: Islamic Banking and Finance* 5, no. 1 (2022): 53–62.
- V. Wiratna sujarweni. *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta, 2015.
- . *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru, 2015.
- . *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru, 2015.
- zeithaml, v.a., parasuraman, a. dan Berry, L.L. *Delivering Quality Service*. New York, 1990.
- Zusmawati, Anggun Tri rahmi. “Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pada PT. BPR MUTIARA NAGARI TANJUNG AMPALU.” *Jurnal Sinar Manajemen* 2, no. 2 (2022).
- Al-Qur’an, Al-Baqarah Ayat 267*. Semarang: Departemn Agama RI, Yayasan penerjemah/ Tafsir Alquran, 1992.
- Al-Quran, Al-a’raf Ayat*. Semarang: Departemen Agama RI, Yayasan Penerjemah/ Penafsir Alquran, 1992.
- “Daftar-Alamat-Kantor-Pusat-BPRS @ Www.Ojk.Go.Id,” n.d. <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/data-dan-statistik/Pages/Daftar-Alamat-Kantor-Pusat-BPRS.aspx>.
- “Sejarah BPRS Gala Mitra Abadi,” n.d. <https://bprsgma.co.id/sejarah>.
- “Sejarah BPRS Saka Dana Mulia,” n.d. <https://bprs-sdm.co.id/Home/Sejarah>.
- “Sejarah BPRS Suriyah,” n.d. <https://www.banksuriyah.com/sejarah/>.