

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Christine, Sudadi Pranata, and Chandra Lukita. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi Terra (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, Dan Assurance) Pada Pd. Bpr Astanajapura Cabang Cirebon Selatan." *Jurnal Digit* 12.1 (2022)
- Ahmad Tjahjono, *Perpajakan Indonesia*. Cetakan Ke-3. Jakarta: PT.Grafindo Persada. 2013
- Alma Buchari, *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2004
- Andrianan Sudarsono. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Depublish. 2016
- Arifin, Johan. *Etika Bisnis Islam* Cet.Ke-1. Semarang: Walisongo Perss. 2009.
- Asnawi dan Masyhuri. *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*. Malang: UIN Maliki Press. 2011
- Atmaja, Jaka. "Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas pada bank BJB." *Jurnal Ecodemica* 2.1 (2018)
- Budi Darma, *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS*, Jakarta: Guepedia, 2021
- Ce Gunawan, *Mahir Menguasai SPSS (Mudah Mengolah Data dengan IBM SPSS Statistic 25)*, Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018
- Departemen Agama RI, . *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Semarang: CV. Sinar Ilahi, 2016
- Didin Hafidudin dan Henri Tanjung. 2003. *Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani Inpress.
- Duwi Prayitno, *Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS*, Jakarta: Buku Seru, 2010
- Dyah Nirmala Arum Janie, *Statistik Deskriptif & Regresi Linear Berganda dengan SPSS*. Semarang: Semarang University Press, 2012
- Eka Suhartini. *Kualitas Pelayanan Kaitannya dengan Kepuasan Konsumen*. Makassar: Alauddin Press. 2018
- Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008

- Gregories Candra, *Strategi Dan Program Pemasaran*, Yogyakarta: di, 2002
- Hadi Irwan. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elek Media Komputindo. 2012
- Hamzyah, "Pengaruh Responsiveness, Tangible dan Emphaty Terhadap Kepuasan Pelayanan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) di Kabupaten Enrekang," *Jurnal Profitability Fakultas Ekonomi dan Bisnis* 3, no. 1 (2019)
- Harahap, Ramadhan. "Determinan Service Quality Terhadap Customer Satisfaction." *Jurnal AKMAMI (Akuntansi Manajemen Ekonomi)* 2.2 (2021)
- Hermawan Kertajaya, dan Muhammad Syakir Sula. *Syari'ah Marketing*. Bandung: PT.Mirzan Pustaka. 2016
- Ika Zunia Fauzia, Abdul Kadir Riyadi, *Prinsip Dasar Ekonomi Islam perspektif Maqashid al-syariah*, Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2014
- Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011
- Juliandi, Azuar, Irfan, dan Manurung, Saprianal. *Metodologi penelitian bisnis konsep dan aplikasi: Sukses menulis skripsi & tesis mandiri*. Medan: UMSU PRESS. 2016
- Kasmir. *Pemasaran Bank*. Cetakan pertama. Jakarta: Kencana Predana Media. 2014
- Lumempow, Natalia Ribka, Silvy Mandey, and Jopie Jorie Rotinsulu. "Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Mandiri Tbk Cabang Bahu Mall Manado." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 3.3 (2018).
- Lusiana, Lusiana, et al. "Pengaruh Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangibles Terhadap Kepuasan Konsumen GrabBike." *JEKPEND: Jurnal Ekonomi Dan Pendidikan* 3.2 (2020)
- Marzuki, *Metodologi Riset (panduan penelitian bidang bisnis dan social)*, Yogyakarta: Ekonosia, 2015
- Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Kudus: Media Ilmu, 2014
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2012

- Muhammad Ali Gunawan, *Statistik Penelitian Bidang Pendidikan, Psikologi dan Sosial*, Yogyakarta: Prama Publishing, 2015
- Nurazhari, Denisa, and Dailibas Dailibas. "Pengaruh Penjualan Dan Harga Pokok Penjualan Terhadap Laba Bersih." *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting* 4.2 (2021)
- Pandipa, Abd Khalid HS. "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada BRI Unit Mapane." *Jurnal Ilmiah Administratie* 11.1 (2020)
- Philip Kotler, *Manajemen pemasaran di Indonesia*, Salemba Empat, Jakarta, 1999
- Philip Kotler. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2005
- Prajawantoro, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Adira Dinamika Multi Finance Cabang Lampung Mobil," *Jurnal Manajemen dan Bisnis* 7, no. 1 (2016)
- Prasetyo Adi. 2008. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Kaffah Yogyakarta". Surakarta: *Skripsi FE STAIN*
- Qardhawi, Yusuf. 1997. *Norma dan Etika Ekonomi Islam*. Jakarta: Gema Insani Perss
- Rambat Lupiyoadi, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Sanawiri, Brillyanes, and Mohammad Iqbal. *Kewirausahaan*. Universitas Brawijaya Press, 2018.
- Sandu, Siyoto. *Dasar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015
- Simamora, Hendry. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Ketiga, Yogyakarta: STIE YKPN. 2014
- Solichin, Muhammad, Rasyidi Rasyidi, and Siti Halimatusa'diah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan (Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Dan Responsiveness) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Kalteng Cabang Muara Teweh." *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan* 8.2 (2019)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2017
- Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung, 2010

- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta, 2003
- Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta. 2011
- Syamsi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Siswa Bimbingan dan Konsultasi Belajar Al-qolam Bandar Lampung". *Jurnal Ekonomi dan Pendidikan*, volume 5 nomor 1, april 2008
- Testy, Rafki, and Astri Wulandari. "Kualitas Pelayanan Jasa Produk Indihome Pada Pt. telekomunikasi Indonesia, tbk." *eProceedings of Applied Science* 5.1 (2019)
- Theresia Widyaratna , Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Terhadap Tingkat Penjualan di Warung Bu Kris. , *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen – Volume 1 Nomor 1*, 2019
- Tiza, Mohd Farid, and Febsri Susanti. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Studi kasus pada perusahaan JNE Cabang Padang." (2019)
- Tuasikal, Mahyudin, Dukayom Latuamuri, and Sarah Makdalena Yable. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bagian Kunci Pintu Merek Dekkson Di Toko Depo Makmur Sorong." *Jurnal Ilmiah Dan Karya Mahasiswa* 1.4 (2023)
- Wawancara dengan Rusdi, owner Aldifa Hijab, 13 November 2022
- Wibowo, Priyanto Adi, and Abid Muhtarom. "Determinasi Kualitas Pelayanan: Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada J&T Express Lamongan)." *JPIM (Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen)* 3.2 (2018)
- Winarni, Eko. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek." *Majalah Ekonomi* 27.2 (2022): 35-47
- Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis Ekonomi*, Yogyakarta: Pustaka baru press, 2015