

DAFTAR PUSTAKA

- Apriyani, D., & Sunarti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol, 51(2)*, 1–7. www.bisnissurabaya.com
- Candra, F. T. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction, Edisi 4*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Charis, Z., & Ridlwan, A. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah KC. Surabaya. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*. Vol.3 No. 2
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen. Edisi 5*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21, Edisi Ketujuh*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamzah, Z., & Purwati, A. A. (2019a). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Journal of Economic, Business and Accounting (COSTING)*, 3(1), 98–105. <https://doi.org/10.31539/costing.v3i1.846>
- Indrawati, P. D. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Keller, K. (2012). *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Karniawati, J., Andri, S., & Sahuri, C. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Nasabah. *JIANA (Jurnal Ilmu ...)*, 237–240. <https://jiana.ejournal.unri.ac.id/index.php/JIANA/article/view/4763>
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Khaliq, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan. *RELEVANCE: Journal of Management and Business*, 2(1), 177–188. <https://doi.org/10.22515/relevance.v2i1.1609>
- Khatab, J. J., Esmaeel, E. S., & Othman, B. (2019). The influence of service quality on customer satisfaction: Evidence from public sector and private sector banks in kurdistan/iraq. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 28(20), 865–872.
- Murdifin, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Danamon Cabang Makassar. *Lldikti9.Id Equilibrium*, 1(2), 23–33.
- Nasfi, N., Rahmad, R., & Sabri, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *EKONOMIKA SYARIAH: Journal of Economic Studies*, 4(1), 19. <https://doi.org/10.30983/es.v4i1.3146>
- Othman, B., Harun, A., Rashid, W., & Ali, R. (2019). The impact of Umrah service quality on customer satisfaction towards Umrah travel agents in Malaysia. *Management Science Letters*, 9(11), 1763–1772. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.6.014>
- Pasha, M. A., & Razashah, M. (2018). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: An Empirical Study in Selected Public and Private Sector Banks. *Researches World: Journal of Arts, Science and Commerce*, 9(1), 64. <https://doi.org/10.18843/rwjasc/v9i1/08>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sujana, I. wayan. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Di Kota Baubau. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 53(9), 1689–1699.
- Suryani. (2017). *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di era Global Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah*. Jakarta: Prenadamedia.
- Susanti, N., & Syahrin, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Pinang). *Jurnal Ilmiah Feasible (Jif)*, 1(1), 55. <https://doi.org/10.32493/jfb.v1i1.y2019.p55-62>
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Thuwaini, Sulaiman, A., dkk (2022). The Effect of Customer Service Quality on Customer Satisfaction in the Gulf Cooperation Council's Islamic Banking Industry. *Cuadernos de Economia* (2022) Volume 45, Issue 127, Page 20.
- Vencataya, L., Pudaruth, S., Juwaheer, R. T., Dirpal, G., & Sumodhee, N. M. Z. (2019). Assessing the Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction in Commercial Banks of Mauritius. *Studies in Business and Economics*, 14(1), 259–270. <https://doi.org/10.2478/sbe-2019-0020>
- Wirdayani. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2(1), 51–66. <http://journal.febi.uinib.ac.id/index.php/maqdis/article/view/78>

