

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Suparman, Vina Islami, dan Fera Nelfianti. 2019. *Service Excellent*. Graha Ilmu : Yogyakarta, edisi pertama cet-1.
- Dr.Meithiana Indasari. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya : Unitomo Press.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Prof. Ma'ruf Abdullah. 2015. *Metode penelitian kuantitatif*. Aswaja Pressindo: Yogyakarta
- Wiratna Sujarweni. 2014. *Metode penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Prof. Dr. Eri Barlian. MS .2016. *Metode penelitain kualitatif & kuantitatif*. Padang: Sukabina Press.
- Dr. Garaika Darmanah, S.E., MM. *Metode penelitian*. Lampung: CV.Hira Tech
- Siyoto, Sandu, dan Sodik, Muhammad ali. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Purnomo, Rochmat Aldy. 2016. *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*. Ponorogo:Wade Group.

Website :

- Bank Sumsel Babel Syariah. 2013. "Atm Bank Sumsel Babel Syariah"
<https://www.banksumselbabelsyariah.com/syariah/Tentangkami?ID=1>
 diakses pada tanggal 16 juni 2021

Bank Sumsel Babel Syariah. 2013. “ *SMS Banking Bank Sumsel Babel Syariah* ”

<https://www.banksumselbabelsyariah.com/syariah/Tentangkami?ID=2> diakses pada tanggal 16 juni 2021

Bank Sumsel Babel Syariah. 2013. “Sejarah Bank Sumsel Babel Syariah”

<https://www.banksumselbabelsyariah.com/syariah/Tentangkami?ID=3> diakses pada tanggal 21 juli 2021

Bank Sumsel Babel Syariah. 2013. “Visi dan Misi Bank Sumsel Babel

Syariah”<https://www.banksumselbabelsyariah.com/syariah/Tentangkami?ID=4> diakses pada tanggal 21 juli 2021

Jurnal :

Megawati Syahril, Ryan Agustiawan. 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah bank rakyat Indonesia cabang panjajaran bogor*. Jurnal Ilmiah Manajemen Akuntansi : Fakultas Ekonomi

Satria, Chandra Satria, Nofiansyah, Doly dan Mandela, Nelson . 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BPR Sumsel*. Palembang: Jurnal of Islamic economy and banking .

Chairunissa, Handini. 2013-2014. *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah*. Jurnal Studia akuntansi dan bisnis.

Siregar, Irsan andri. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan*. Jurnal Ilmu Ekonomi dan Keislaman.

Murti, Sally Garar , Yulianto , Edy, dan Hidayat, Kadarisman. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei pada Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang*

- Pasuruan*). Fakultas Ilmu Administrasi: Universitas Brawijaya Malang.
- Batin, Mail Hilian.2019. *Pengaruh Citra bank, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan nasabah, Penanganan Keluhan, dan Kepuasan Loyalitas nasabah pada Bank sumsel babel kantor capem syariah Uin raden fatah palembang*". *MALIA: Journal of Islamic Banking and Finance*.
- Rizal, Syamsul, & Munawir. 2017. *Pengaruh kepuasan nasabah terhadap Menggunakan Mobile Banking (M-Banking) pada Bank BCA Bandar Aceh*. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Teknologi* .
- Darmawan, Zulfikri Charis dan Ridlwan, Ahmad Ajib. 2018. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*.
- Tresiya, Dhita Djunaidi, dan Subagyo, Heri. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Perusahaan Jasa Ojek Online dikota Kendiri*. Kediri:universitas kadiri.
- Oetama, Saenewati, dan Herlina, Desy.2017. *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk disampit*. *Jurnal terapan manajemen dan bisnis*.
- Arifin, Riantisari, Rahmawati, dan Sugiyono. 2020. *Pengaruh kualitas pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan konsumen taman wisata candi Borobudur,jawa tengah*. *Jurnal Manajemen*
- Wicaksono, Suryo, Kumadji, Srikandi, dan Mawardi, M. Kholid. 2015. *Pengaruh self service-technology terhadapkepercayaan, kepuasan nasabah,dan loyalitas nasabah. (Survei Pada Nasabah*

- Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang*). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*
- Kho, Cindy Claudia. 2017. *Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa pada fasilitas input online difakultas bisnis dan ekonomika universitas Surabaya*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*.
- Wahab, Wirdayanti. 2017. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah industry perbankan syariah dikota pekanbaru*. *Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam*.
- Ambarwati, Yulian Belinda. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasaah Di PT Bank Central Asia (BCA) Tbk Cabang Surabaya*. *Akrual: jurnal akutansi*.
- Yeni. 2019. *pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT.PLN (Persero) unit pelaksanaan pelayanan pelanggan (UP3) Makasar selatan*. *Program Studi manajemen: Fakultas Ekonomi: Universitas Negeri Makasar*.
- Usman, Benny. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Super Daily Mart Betung*. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*.
- Rumastari, Rizka Putri , dan Sunindyo, Aris. 2019. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan, produk, harga, dan lokasi terhadap kepuasan nasabah (studi kasus Pt Bank rakyat Indonesia(Persero) tbk. unit gresrep semarang*. *jurnal keunis Majalah Ilmiah*
- Akila. 2017. *Pengaruh intensif dan pengawasan terhadap produktifitas kerja karyawan pada CV Vanssel Palembang*. *Journal Ecoment Global Volum*