

DAFTAR PUSTAKA

- A. Muri Yusuf,"*Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Penelitian Gabungan*", (Jakarta: PRANADAMEDIA GROUP, 2014), h. 391
- Adam,Muhammad,"*Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi*"
“(Bandung: Alfabeta, 2015), h.17-18.
- Ade Tri Putra,"*Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Peraturan Umum Instalasi Listrik PT Konsuil Perdana Indonesia Wilayah Bengkulu*”,(Bengkulu:IAIN Bengkulu 2019),h.35
- Africano, Fernando. 2020. “*Ekonometika:Teori Dan Aplikasi Dengan Cet I*”:Palembang h. 107 - 109
- Al Quran Surat Ali Imron Ayat 159, Al-Qur’an Al-karim dan Terjemahnya, Departemen Agama RI, PT. Toha Putra, Semarang, 1997, h.206.
- Al Quran Surat At Takasur ayat 1-5, Al-Qur’an Al-Karim dan Terjemahnya,Departemen Agama RI, PT. Toha Putra, Semarang, 1997, h. 556.
- Anindhyta Budiarti, “*Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah di Surabaya*”, Jurnal Ekuitas,Vol. 15 No. 2 Juni 2011, h.211.
- Apriyadi, D,“*Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Purwosari*”. Jurnal Penelitian Magistra (2017) h. 73
- Ardiyan Fakrun Nissa,” *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bri Syariah Ponorogo*”,Skripsi,(Salatiga : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo), 2019
- Bambang Prasetyo dan Linda Miftahul Jannah, “*Metode Penelitian Kuantitatif*”,(Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), h.44
- Budi Rahmatul Huda Nazaruddin Aziz, “*Pengaruh Biaya, Angsuran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan(studi kasus BMT AT-TAQWA Muhammadiyah cabang Siteba Padang)*”,jurnal, (Padang : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi “KBP”)

- Chandra, G dan Tjiptono Fandy,"*Service, Quality, dan Satisfaction*", (Yogyakarta : Andi Offset, 2005), 199.
- Chatrin Surya Wijayaningratri dan Budiyanto, "*Pengaruh Fasilitas, Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Nasabah Bank Mega Syariah Walikukun*", *Jurnal Ilmu dan Riset Penelitian*, 4(April 2015), h.4.
- Danang Sunyoto, "*Metodologi Penelitian untuk Ekonomi: Alat Statistik & Analisis Output Komputer*", (Yogyakarta: CAPS, 2011). h. 141.
- Diantika Sepyarina, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain Dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah (Studi Pada Kspps Btm Bimu Bandar Lampung)*". Skripsi.(Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UIN Raden Intan Lampung).2019
- Diza, F., Moniharapon, S. and Ogi, I.W.J. (2016) "*The Influence Of Service Quality, Product Quality And Trust On Customer Satisfaction (Study At PT.FIF Group Branch Manado)*", *Jurnal EMBA* , vol. 57, pp. 109-119.
- Dr. Mustaq Ahmad, 2001, *Etika Bisnis Dalam Islam*, Pustaka Al-Kautsar, Jakarta, h.109-112.
- Echo Perdana K. "*Olah data skripsi dengan spSangat setuju*22, cet-1,(Bangka Belitung : September 2016),h. 47
- Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta:ANDI, 2006),h. 87.
- Fandi, Tjiptono, "*Penerapan Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*",(Yogyakarta: ANDI, 2014)h.368
- Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, "*Service, Quality & Satisfaction*" (Yogyakarta: Andi Offset, 2011), 292.
- Fandy Tjiptono, "*Pemasaran Jasa*", (Malang: Bayumedia Publishing, 2007), h.366.
- Fitry Mustagfiroh, "*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Penanganan Keluhan, Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Word Of Mouth*". Skripsi.(Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang).2016
- Hanggoro Supto Aji, Drs. Sumitro, Msc. "*Pengaruh Fasilitas, Pelayanan, Dan Teknologi Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Di Bank (Studi Kasus Nasabah Bca Kcp Pademangan)*", *Jurnal*, (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia : Jakarta, Indonesia), 2020.

- Irene Dian Crissanti : “*Strategi Membangun Kualitas Pelayanan Perbankan untuk Menciptakan Kepuasan Berorientasi Loyalitas pada BRI Cabang Semarang Patimura*”(Progam pasca sarjana magister Universitas Dian Nuswantoro).h. 3
- Irnia Ftmawati,”*Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Lembaga Keuangan Mikro Syariah*”,Skripsi,(Salatiga : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Salatiga), 2015
- Ivan Mulyadi, “*Penyebab Pelanggan Kecewa dan Cara Mengatasinya*”
Jurnal,2016.
- Juliansyah Noor,”*Metodelogi Penelitian*”,(Jakarta:Kencana Prenda Media Grup,2011), hal 158
- Kabarbisnis.com ,2017
- Kesuma, E., Amri and Shabri, M. (2015) “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Sulthan Hotel Banda Aceh*”,Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala, vol. IV, pp. 176-192.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller,”*Manajemen Pemasaran*”.(Jakarta: Erlangga, 2009),45.
- Kotler,Philip dan Kevin Lane Keller, “*Manajemen Pemasaran, terj. Bob Sabran*”.(Jakarta: Erlangga, 2008), 140.
- Krismanto,Adi, “*Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Nasabah*”,(Tesis: Program Studi Magister Manajemen, Universitas Diponegoro, Semarang, 2009), h. 37.
- Lupiyoadi,Rambat, “*Manajemen Pemasaran Jasa*”.(Jakarta: Salemba Empat, 2006), 148.
- Nisa Kusumawardhani,”*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Kualitas Produk, Dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah(studi kasus pada KSPPS Ubaya Ciputat,Tangerang Selatan)*”.Skripsi.(Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).2017
- Nofinawati, “*Perkembangan Bank Syariah di Indonesia*”. Jurnal Ilmiah Syariah. Vol.14 No2,2015, h. 171

- Novreza, Aminar Sutra Dewi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Padang". Jurnal. (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi KBP).
- Nur Rianto Al Arif, "Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah". (Bandung: Alfabeta, 2012), 197.
- Nurfitri, Ifani "Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Kuningan)". Skripsi. (IAIN Syekh Nurjati Cirebon) 2016 .hal. 3.
- Nurul Zuriah, *Metodologi Penelitian Sosial Dan Pendidikan Teori-Aplikasi*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007) h. 47.
- Nyer, Prashanth U. (2000), " An investigation into whether complaining can cause increased consumer satisfaction ", *Journal of Consumer Marketing*, Vol. 17 No. 1 p. 9-19,
- Oetama, S dan Sari, D.H. / *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis* (3/1) 2017 / 59.
- Pantilu, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan pelanggan pada Warunk Bendito Kawasan Megamas Manado" (2018) vol. 3724
- Philip Kotler, "Manajemen Pemasaran : Analisa, perencanaan, implementasi dan pengendalian", (Jakarta: Prenhallindo, 1997), jilid 1, h. 68
- Priansa, Donii Juni. "Perilaku Nasabah Dalam Persaingan Binis Kontemporer", Bandung: Alfabeta, 2016.
- Purwanto, *Tehnik Penyusunan Instrumen Uji Validitas Dan Reliabilitas Penelitian Ekonomi Syariah, Cet-1*, (Magelang: staiapreSangat setuju, Mei 2018) h.74 -105
- Rahman, Hanif Fathur, "Pengaruh Kepercayaan, Customer Experience, Dan Complaint Handling Terhadap Customer Satisfaction Pada Nasabah Yang Menabung Di Bank Bni Syariah Kota Depok", Skripsi, (Jakarta : Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta), 2019. Hal 17-18
- Rambat Lupiyoadi, "Manajemen Pemasaran Jasa, Berbasis Kompetensi, Edisi 13, (Jakarta: Salemba Empat, 2014), h. 247.

- Rikky, “ *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Negara Indonesia (Persero)TBK Batam*”. Universitas Putera Batam,(2020).h.2
- Roni Andespa, “*Meningkatnya Pertumbuhan Nasabah Bank Syariah: Mendukung Pembiayaan Promosi, Pendidikan dan Pelatihan*”. Jurnal Kajian Ekonomi Islam. Vol. 1 No2,2016, h. 171
- Rosita, Berliantina dan Sigit Indrawijaya, ” *Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah*”. Jurnal.(Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi) 2015.
- Saenawati, Desi, “*Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pad PT Bank Mandiri Persero TBK di Sampit,*” Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis, 1 (2017), 60.
- Sangadji, Dr Etta Mamang, M.Si dan Dr. Sopiah, M.M,Mpd.2013. “*Perilaku Konsumen – Pendekatan PraktisDisertai Himpunan*”. Jurnal Penelitian. (Yogyakarta: Andi)h.180-181.
- Setiawan,Heri, Maria Magdalena Minarsih, dan Fahtoni Aziz. “ *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening*”. (Koperasi Rejo Agung Sukses Cabang Ngaliyan, 2016)h.2
- Srijani,Ninik, ”*Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah di Aston Madiun Hotel & Conference Center*”,Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi 07(2017), 33.
- Sugiono “*Model Penelitian Pendidikan*”, (Bandung: Alfabeta, 2014) h.16.
- Sugiyono, “*Statistika Untuk Penelitian*”, (Bandung: CV Alfabeta, 2010), h. 61
- Suharsimi A rikunto, ”*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*”, (Jakarta: PT. Rineka Cipta 2006), hlm 131
- Sumarni,Murti, “*Manajemen Pemasaran Bank*” (Yogyakarta: Liberty, 2002), h.225-226.
- Supranto, “*Statistic (Teori Dan Aplikasi), Cet Ke-6*”, (Jakarta:Erlangga, 2000), h. 10.

- Susanti, Vivi dan Cholichul Hadi. (2013). “*Kepercayaan Nasabah dalam Melakukan Pembelian Gadget Secara Online*”. Universitas Airlangga Surabaya . (Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi, Vol. 02. No. 1, 1-7).
- Syarif Hidayatullah, “*Cara Mudah Menguasai Statistik Deskriptif*”, (Jakarta Selatan ; salemba teknika, 2015) h.10
- Tjiptono,Fandy, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi, 2018),h. 46.
- Tjiptono,Fandy, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 2014),h. 156-353.
- Tjiptono,Fandy, *Pemasaran Jasa-Prinsip,Penerapan, dan Penelitian*, (Yogyakarta: ANDI,2014), h. 471-472.
- Tim Disbintalat,2002, *Al-Qur'an dan Terjemahan Indonesia*, Sari agung, Jakarta,An-Nahl.
- Widiya Exsa Marita, *Pengaruh Struktur Organisasi Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Penerapan Business Entity Concept*, Akrual jurnal akutansi, Vol.7, No.1, 2015.h. 29-39.
- Wiji,Nurastuti, *Teknologi Perbankan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), h.110.
- Wiliam lindra, Stefeni chandra, *Analysis Of Service Quality, Product Completeness, And Price On Purchasing Decisions At Juni Minimarket Pekanbaru*, jurnal akuansi, kewirausahaan dan bisnis, Vol.4, No.1, juni 2019.
- Zainatun Mastura,” *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah* (Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah KPO Banda Aceh)”,Skripsi, (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN AR-Rantry Banda Aceh), 2018.
- Zulkifli Monatong, *Validitas Dan Reabilitas Suatu Instrumen Penelitian*, jurnal tabularasa pps unimed, Vol.6, No.1, juni 2009.