

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul.dkk. 2004. *Eika perbankan*. Jakarta: Batavia pers
- Anjasari, A. *Skripsi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada bank sumsel babel syariah cabang uin raden fatah palembang*. 2021
- Anshori, Abdul Ghofur. *perbankan syariah di Indonesia*, (Yogyakarta: Gadj Mada University Press, 2018), hlm. 87
- Abdullah, M. Yatimin. 2006. *Pengantar studi Etika*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Al Arif, M. Nur Rianto. 2012. *Dasar-dasar pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta
- Buchari Alma, *Pengantar Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2001), hlm. 18
- Ascarya. *akad*. Hal. 117
- A. Wangsawidjaja Z, *Pembiayaan Bank Syariah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2012)
- Azmi, Sabahudin. *An Islamic Approach to Business Ethics*, dalam *Renaissance: A Monthly Islamic Journal Pakistan*, Vol. 15, Issue. 5, (2005)
- Badroen, Faisal. dkk, *Etika bisnis dalam islam*, (Jakarta: kencana Prenada Media Group, 2007), hlm. 60-62
- Beekun, Rafik Issa. *Islamic Business Ethics*. Virginia: Internasional Institute of Islamic Thought, 1997.
- Brata, Atep Adya. *Dasar-dasar pelayanan prima*, cetakan ke- 11, Elex Media Komputindo, Jakarta, hlm. 27
- Daryanto, Setyobudi Ismanto. 2016. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Data nasabah Bank Sumsel Babel Syariah cabang UIN Raden Fatah Palembang
- Djakfar, Muhammad. *Etika Bisnis*, Jakarta: penebar plus, 2012

- Fernando Africano, S.E.I., M.Si., *Ekonometrika: teori dan aplikasi dengan sangat setuju*, cet-1, (Palembang : september 2020), hlm. 9
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas pelayanan publik*, Yogyakarta: Gava Media
- Hasibuan, Malayu S.P. 2007. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Hartono. 2008. *SPSS 16.0 analisis data statistik da penelitian*. Yogyakarta: pustaka Pelajar
- <http://www.banksumselbabel.com/syariah/DetailBerita?ID=442>, diakses pada 16 april 2021
- Hidayatullah, Ratma. Dkk. “*pengaruh etika frontliner terhadap kenyamanan nasaabah di Perbankan Syariah Kota Palembang*”, Vol. No 2 Desember 2016
- Ibid, hal 163
- Irawan, Handi *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Media Komputindo, 2017), hlm. 37
- Jannah, Linda Miftahul. dkk. *metode penelitian kuantitatif*,(Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 44
- Jufrizen, J. (2017). *Efek Moderasi Etka Kerja pada Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. E-Mabis: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 18(2), 145-158.
- kamus Besar Bahasa Indonesia”, dikutip dari kbbi.we.id
- Kasmir. 2003. *Manajemen perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo persada
- Kasmir. 2005. *Etika customer service*. Jakarta : Rajwali Pres
- Kasmir. 2008. *Pemasaran bank*. Jakarta kencana purnada Media Group
- Kasmir. 2014. *Bank dan lembaga keuangan lainnya: Edisi Revisi*. Jakarta:PT Raja Grafindo

- Kotler, P. 2007. *Manajmen pemasraan jilid 1 dan 2*. Indonesia: macanan jaya Cemerlang
- Kotler. *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid I*. (PT Gelora aksara pratama: penerbit erlangga, 2016), hlm 138-139
- Kotler, Philip. dkk. 2007. *Manajemen pemasaran, jilid 1 dan 2* .Jakarta: PT Indeks
- Kumorotomo, Wahyudi *Etika Administrasi Negara*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2008)
- Kurniaputri, Mega Rachma. *Implementasi Etika Bisnis Islam dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah*, Universitas Pendidikan Indonesia. 2017
- Latumaerissa, Julius. R. 2013. *Bank dan lembaga keuangan lainnya*. Jakarta: Salemba empat
- Maddy, Khoirul. *Hakikat dan pengertian pelayanan prima*, (Jakarta: Chama Digit, 2009), hlm. 8
- Mardani, *Ayat-ayat dan hadist ekonomi syariah*, (Jakarta: Rajawali pers, 2014), hlm.104
- Mulyati, Eka. Tugas akhir, *kepuasan nasabah pada PT. BPRS AL-Falah Sukajadi*. jurusan D3 Perbankan Syariah fakultas FEBI UIN Raden Fatah 2015
- Nasution. 2008. *Metode reserch*. Jakarta: Bumi Aksara
- N, Ida.dkk, *Pengaruh Penerapan etika bisnis islam*. Jurnal modernisasi, Vol 10 No.1 Februari 2014
- Noor, J. 2011. *Metodelogi penelitian*. Jakarta : kencana
- Nur, Zaroni Akhmad. *Bisnis dalam Perspektif Islam (telah aspek keagamaan kehidupan ekonomi)*,
- Poedjawiyatna, *Etika Filsafat Tingkah Laku*,(Jakarta : PT Rineka Cipta 2003), hlm. 6
- QS. *At-Taubah*, (9): (105
- Rianto, M. Nur. *Dasar-dasar pemasaran bank syariah*, ALFABETA, Bandung, 2012, hlm. 211

- Riduan. 2014. *Metode Riset*. Jakarta : Rineka Cipta
- Rosadi, R. 2012. *Manajemen public relation dan media komunikasi*. Jakarta:Rajawali Pers
- Sinungan, Muchdarsyah. *Strategi Manajemen Bank*, (Jakarta: Rineka Cipta. 1994). Hlm. 18
- Sunyoto, Danang. *metodelogi penelitian untuk Ekonomi. Alat statistik & Analisis Output Komputer*,
- Syairozi, Muhammad.dkk. ” *pengaruh kualitas pelayanan, terhadap kepuasan nasabah*” (Jurnal manajemen dan bisnis Sriwijaya) Vol. 13 No 2 Juni 2015
- Saladin, D. 1994. *Dasar-dasar manajemen pemasaran bank*. Jakarta: Rajawali
- Shihab, Quraish *Tafsir Al-Mishbah; Pesan, Kesan, Dan Keserasian Al-Qur’an Vol 7*, (Jakarta: Penerbit Lentera Hati; 2017), hlm.612
- Shihab, Quraish *Tafsir Al-Misbah vol. 7*, (Jakarta : Lentera hati, 2009), hlm. 84
- Simorangkir, *ETIKA : Bisni, Jabatan, dan Perbankan*, (Jakarta : PT Rineka Cipta, 2003) hlm. 82
- Sugiyono. 2013. *Metode penelitian manajemen*. Alfabeta: Yogyakarta
- Sugiono. 2013. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sukirno, S. 2006. *Pengantar Binis*. Jakarta: Kencana
- Sumarwan, Ujang. *perilaku nasabah teori dan penerapannya dalam pemasaran edisi ke dua*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2015), hlm.386
- Sunarto, Z.2007. *Panduan praktis transaksi perbankan syariah*. Jakarta: Zikrul Hakim
- Tjiptono, Fandy. *Strategi pemasaran*. (Yogyakarta: Andi Offset, 1997).hlm.31
- Tjiptono, Fandy.dkk. 2003. *Total quality manajemen*, edisi revisi. Yogyakarta : Andy

- Ummamah, Choirotul. Tugas akhir, *pengaruh kualitas layanan Mobil kas keliling terhadap kepuasan Nasabah pada bank sumsel babel syariah cabang Palembang*, jurusan DIII Perbankan Syariah fakultas FEBI UIN Raden Fatah Palembang, 2016.
- Wawancara langsung dengan mbak Dofita selaku pegawai bagian umum bank Sumsel Babel syariah cabang UIN Raden Fatah Palembang
- Wicaksono, Aji. *peran customer service dalam pelayanan proses transaksi produk tabungan (studi Kasus pada customer service bank Muamalat KCP Palur)*. Skripsi: S1, 2013
- William, L Wilkie, *Consumer Behavior*, (New York: John Willey & Sons, Inc,1994)
- Winarsih, Ratminto Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: pustakaPelajar