

DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif, Nur Rianto. 2012. Dasar – dasar Pemasaran Bank Syariah. Cetakan Kedua. Bandung: Alfabeta.
- Anisa, Rizki Vira. "Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Mahasiswa UIN Raden Fatah dalam Melakukan Transaksi Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) pada Bank Muamalat Kantor Cabang UIN Raden Fatah Palembang". Skripsi. (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang). 2022
- Aqillah, DR. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Informasi Gadai, dan Biaya Penitipan (Ujrah) terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Produk Gadai Emas Pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP Muhammadiyah Palembang*". Skripsi. (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang). 2022
- Arikunto, S. "*Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Cet. 15*". Jakarta: Rineka Cipta. 2014.
- Aziz, M. Perbandingan Kualitas Layanan antara Bank Syariah dengan Bank Konvensional Ditinjau dari Kepuasan Nasabah di Kabupaten Pacitan. ACTIVA: Jurnal Ekonomi Syariah Volume 1 No. 2. Oktober 2018.
- Bungin, H.M Burhan. (2005). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu – Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Choliq, A & Misbach, I. Perbandingan Kualitas Layanan Bank Syariah Dan Bank Konvensional (Pendekatan Model PBZ). Jurnal Keuangan dan Perbankan. Vol. 20, No.1, Januari 2016. Hlm. 127–140
- Darmawan, Z. C & Ridwan, A. A. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. Al-Tijary: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam. Volume 3 No. 2, Juni 2018. Hlm. 107 - 115
- Hasnah, F & Suyanto, A. "Analisis Perbandingan e - Service Quality di Industri Mobile Banking (Studi Kasus Pada Bank BCA dan Bank Mandiri)". JMM Online Vol. 4 No. 7. Juli (2020). Hlm. 1014 – 1024.
- Jovanic, dkk. Analisis dan Pemodelan Proses Bisnis pada Kepuasan Konsumen di MP Mart – Telkom University. Jurnal Teknologi Komputer dan Informatika. Volume 1 No. 1. September 2022. Hlm. 54 - 62
- Kasmir. Customer Service Excellent: Teori dan Praktik. Depok: Rajawali Pers. 2018.
- Kodu, S. Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap

- Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza. Jurnal EMBA. Vol.1 No. 3. September 2013. Hlm. 1251 – 1259
- Mawarni, I & Trianto, A. Perbandingan Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Layanan Transportasi Daring di Kota Palembang (Studi PT. Gojek dan PT. Grab). E-Jurnal Apresiasi Ekonomi. Volume 9 Nomor 2. Mei 2021. Hlm. 132-151
- Nasfi, dkk. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. EKONOMIKA SYARIAH: Journal of Economic Studies. 2020. Vol. 4 No. 1
- Ojk.go.id
- Prasetya,W & Yulius, C. Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang: Studi Pada Produk Eatlah. Jurnal Teknologi. Volume 11 No. 2. Desember 2018. Hlm. 92-100
- Pusat Sistem Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (PUSTIPD) UIN Raden Fatah Palembang, 6 April 2023
- Rohaeni, H & Marwa, N. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Ecodemica. Volume 2 No. 2. September 2018
- Rukmanasari,I . "Perbandingan Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah pada Bank BNI Cabang Makassar dengan Bank BSI Cabang Makassar Veteran". Skripsi. (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar). 2021
- Rusmahafi, F.A. & Wulandari, R. The Effect of Brand Image, Service Quality, and Customer Value on Customer Satisfaction. EconJournals: International Review of Management and Marketing. Volume 10 Issue 4. 2020
- Santosa, S &. Ifrianti, B. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Kantor Cabang Payakumbuh. Jurnal Bisnis dan Pemasaran. Volume 11, Nomor 2. September 2021.
- Sudirman & Baddrusaman,A. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Kirei Bantaeng". Jurnal Inovasi Penelitian. Vol. 1 No. 8 Juli 2020. Hlm. 2321 – 2330.
- Sugiyono. *Cara Mudah Menyusun: Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Bandung: Alfabeta. 2013.
- _____ *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta. 2020.
- _____ *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta. 2021.
- _____ *"Metode Penelitian Kuantitatif"*. Bandung: Alfabeta. 2019.
- Supardi. *"Statistik Penelitian Pendidikan: Perhitungan, Penyajian, Penjelasan, Penafsiran, dan Penarikan Kesimpulan"*. Depok: Rajawali Pers. 2017.

- Susanti,N & Syahrial,A. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah (Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Pinang). Jurnal Feasible: Bisnis, Kewirausahaan, dan Koperasi. Vol. 1 No. 1. Februari 2019. Hlm. 55 – 62.
- Tahjaningsih, E. Pengaruh Citra dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Supermarket di Carrefour Semarang). Media Ekonomi dan Manajemen. Volume 28 No. 2. Juli 2013
- Tauhid, I. Komparasi Model Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Debitur KUPEDES BRI Bangsalsari Berdasarkan Suku. Jurnal Bisnis dan Manajemen. Volume 12 No. 2. Mei 2018. Hlm. 240-251
- Undang Undang No. 10 Pasal 1 Ayat 2 Tahun 1998
- Wijaya, T. “*Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*”. Yogyakarta:Universitas Atma Jaya Yogyakarta. 2009.
- Wawancara pribadi dengan pihak BAAK UIN Raden Fatah Palembang, 27 Februari 2023
- Zulkifli Charis, D & Ajib Ridlwan, A. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. Al – Tijary: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam. 2018. Vol. 3 No. 2. Hlm. 107 - 115
- <https://www.bankmuamalat.co.id/> diakses pada 9 Mei 2023
- <https://syariah.banksumselbabel.com/id> diakses pad 9 Mei 2023