

DAFTAR PUSTAKA

- Abdi & Sriwahyuni “*The Impact Of Service Excellence And Customer Perceptions On The Success Of The Program Simpedes Hadiah Langsung At Bri Unit Ngrengket Kanca Nganjuk*” *Jurnal Otonomi* Vol. 22 Nomor 1 Edisi April 2022 Hal 234.
- Adib, Helen Sabera, *Metodologi Penelitian* (Palembang: Noerfikri, 2015). Hlm 37
- Al Quran dan Terjemahannya. Q.S Ali-Imran ayat 159.
- Alma, Buchari, *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa* (Bandung: Alfabeta, 2014). Hlm 285
- Amiruddin, *Statistik Pendidikan* (Yogyakarta: teras, 2010). Hlm 56
- Ardianto, Herwin, “*Relationship Marketing Dan Brand Equity Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Bank Syariah Di Kota Surabaya*” *Jurnal Economic, Business, Management, and Accounting Journal* Vol. XIX No.1 Januari
- Barata, Atep Adya, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT Alex Media Komputindo, 2004). Hlm 15
- Cangara, Hafied, *Komunikasi Politik* (Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2016) Hlm. 15-20
- Djamarah, Syaiful Bahri. *Pola Asuh Orang Tua dan Komunikasi dalam Keluarga Upaya Membangun Citra Membentuk Pribadi Anak*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2018). Hlm 13
- Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*,

(Bandung: Alfabeta, 2017). Hlm 53

Dr Suliyanto, “*Ekonometrika terapan: teori dan aplikasi dengan SPSS*,” (Penerbit Andi: Yogyakarta 2011): Hal 62.

D.S, Danny., dkk. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*” 3, no. 2 (2022): 109.

Effendy, Onong Uchjana. *Dinamika Komunikasi*. (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000). Hlm 3

Ghozali, Imam, “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*. Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro. *Variabel Pemoderasi*,” E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, 23 (2), 1470 1494 (2018): 141.

Gujarati, Damodar N dan Porter, Dawn C, “*Dasar-dasar ekonometrika*,” Jakarta: Salemba Empat 1 (2012): 187.

Gustaf, Henni., dkk. “*Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Kualitas Pelayanan Customer Care Terhadap Kepuasan Nasabah PT Prudential Life Assurance Indonesia Cabang Bandung IX*”, no. 2 (2019): 204–219.

Hafidudin, Didin dan Tanjung, Hendri, “*Manajemen Syari’ah Dalam Praktik*”, (Jakarta: Gema Insani.2003). Hlm 56

Hamzah,. dkk. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabh Perbankan Syariah*.” *Journal of Economic, Business and Accounting* 3, no. 1 (2019): 98–105.

- Hardjana, A. *Audit Komunikasi: Teori dan Praktek* (Jakarta: PT. Grasindo, 2000)
- hasan, Iqbal. “*Analisis data penelitian dengan statistik*. (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2004). Hlm 56
- Hasibuan, Desmawaty. “*Pengaruh Komunikasi, Efektivitas Kepemimpinan Dan Kondisi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu*” 1, no. 2 (2020): 131–136.
- junaidi, Heri. “*Metode Penelitian Temukenal*” (Palembang, Rafah Press, 2018)
- Kasinem. “*Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat*” 17 (2020): 329–339.
- Kasmir, *Customer Services Excellent Teori Dan Praktik* (Jakarta: Rajawali Pers, 2017). Hlm 123
- Keller, Kevin Lane dan Kotler, Philip, *Marketing Management* (Jakarta: Indeks, 2009). Hal. 139
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane, *Marketing Management*, 14th ed. (United States of America : Pearson, 2013).
- Kuncoro, Mudrajad, “*Metode kuantitatif: Teori dan aplikasi untuk bisnis dan ekonomi*,” (Yogyakarta: UPP-AMP YKPN 2001). Hlm 82.
- Misbahuddin dan hasan, Iqbal, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik Edisi Kedua* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014). Hlm 22
- Mulyana, Deddy. *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000). Hlm.5

- Nasfi., dkk. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah” 4, no. 1 (2020): 23.
- Nasir, Muhammad. “*Metode Penelitian*”, (Jakarta : PT Ghalia Indonesia. 1999).
Hlm 152
- Norvadewi and Zaroni, Akhmad Nur, “*Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah*” 4, no. 2 (2020): 197–204.
- Numberi, Agustinus & Srem, Ade Irma. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Papua Kantor Cabang Pembantu ABEPURA” 3, no. 21 (2019): 36–45.
- Nurjannah, Muhammad Syukri., dkk. “*Pengaruh Komunikasi Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pondok Service Handphone Makassar Ponsel Kota Palopo*” 5 (2022): 60–69.
- Nurrohim, Hassa dan Anatan, Lina. “Efektivitas Komunikasi Dalam Organisasi.”
jurnal Manajemen 7, no. 4 (2009): 1–9
- Panorma, Maya dan Muhajiri, “*Pendekatan Praktis Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*” (Yogyakarta:Idea Press Yogyakarta, 2017). Op. Cit. Hal.
123
- Parasuraman A., dkk. “Journal of Retailing.” *Servqual : A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality* 64 (1998): 12–40.
- Philippus, Agustinus & Fernandez, Peppy. “Jurnal Ekonomedia.” *Pengaruh Efektivitas Komunikasi Untuk Meningkatkan Kepercayaan Nasabah* 09, no.

02 (2020): 1–20.

Prihatin, Gita Sekar, “Empati dan Komunikasi”, (Malang: UMM Press. 2017).

Hlm 45

Prihatin, Gita Sekar, “Empati dan Komunikasi”, (Malang: UMM Press. 2017).

Hlm 45

Purwati, Astri Ayu & Hamzah, Zulfadli. “COSTING:Journal of Economic, Business and Accounting,” *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah 3* (2019): hlm 98–105.

Rahmat, Abdul., dkk, *Pengembangan Sumber Daya Manusia: Teori Dimensi Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi* (Yogyakarta:Zahir Publishing, 2017) Hal 4.

Rambat dan Lupiyoadi, A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Selemba Empat, 2001). Hlm 136-150

Ramdani dan Prasastiningtyas, Wdyapuri. “Pengaruh Efektivitas Komunikasi Konsultan Terhadap Kepuasan Klien.” *BUANA KOMUNIKASI 2*, no. 2 (2021): 99–115.

Rangkuti, *Riset Pemasaran* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2011). Hlm 24

Reza, Iredho Fani, *Metodologi Penelitian Psikologi Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi*, (Palembang: NoerFikri Offset, 2016). Hlm 6

Ritonga, Husni Muharram dan Pane, Dewi Nurmasari. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda Idk 2

medan” 12, no 2 (2020). Hlm 35

Rivai, Veithzal dan Arifin, Arviyan. *Islamic Banking*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.

Rizal, Samsul., dkk. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabh Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone*” 4, no. 1 (2020): 98–113.

Salma, Fitria Salahika dan Ratnasari, Ririn Tri. *Pengaruh Kualitas Jasa Perpektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas di Surabaya*(Jestt, Vol. 2 No. 4 April 2015) h. 327

Septiana, Mauliditta., dkk. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Naasabah Sebagai Variabel Intervening (PT Bank Rakyat Indonesia Persero TBK Cabang Banjarmasin Samudera)” 10, no. 2 (2021).

Setyawardani, Rossitya Dwi. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk Dan Nilai Pelangan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan” 14, no. 1 (2021): 230–239.

Soemantri, Andri. *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2009.

Sri, Wahyuni. “*Kinerja Maqashid Syariah dan Faktor-Faktor Determinan*”, (Surabaya : Scopindo Media Pusaka, 2021), Hal 43

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung:

Alfabeta, 2011). Hlm 38-219

Suliyanto, *Metode Riset Bisnis* (Yogyakarta: Andi, 2012). Hlm 96

Sumarin, *Ekonomi Islam Sebuah Pendekatan Ekonomi Mikro Perpektif Islam*,
(Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013). Hlm 100-103

Sundari, Dr. Eva. *DINAMIKA CITRA DAN PELAYANAN BANK TERHADAP LOYALITAS NASABAH DALAM TINJAUAN ISLAM (Studi Kasus Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru)*. 1st ed. Bandung: Penerbit Adab, 2021.

Syahrums, Salim. "*Metodelogi penelitian kuantitatif*". (Bandung: CitaPustaka Media, 2012). Hlm 113

Tanzeh dan Suyitno, *Dasar-Dasar Penelitian* (Surabaya: Lembaga Kajian Agama Dan Filsafat (eLKAF), 2006). Hlm 24

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi offset, 2016.

Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi offset, 2006). Hlm 101

Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi offset, 2014.

Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi, 2008.

Tjiptono, Fandy. *Perspektif Manajemen Dan Pemasaran Kontemporer* (Yogyakarta: ANDI, 2000). Hal.100

Tresiya, Dhita., dkk. "Pengaruh Kualits Pelayanan Dan Kenyamanan Terhadap

Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Jasa Ojek Online GO-JEK Di Kota Kediri” 5 (2022).

Warouw., dkk. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Perkreditan Rakyat Dana Manado” 21, no. 04 (2021): 57–67.

Wibowo, *Perilaku dalam organisasi* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016). Hal 2

Wijaya, Candra, *Perilaku Organisasi* (Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia, 2017). Hal 1-5

Yanuar, Agustinus., et al., “Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Kualitas Pelayanan Customer Service Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pengguna Aplikasi BRImo” 14, no. 2 (2021): 258–277.

Zulkarnain, Rizal., dkk. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kaulitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Mu’amalah Cilegon)*” (2020).

Wawancara dengan Putri, Sri Rizki Astrinny, tanggal 3 April 2023 di Bank Sumsel Babel Syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang.