

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Arif, M. Nur Rianto. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta.
- Alhamdu. 2016. *Analisis Statistik Dengan Program SPSS*. Palembang: Noerfikri offset.
- Amrin, Abdullah. 2007. *Strategi Pemasaran Asuransi Syariah*. Jakarta: Grasindo.
- Basuki, Agus Tri dan Nano Prawoto. 2017. *Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi & Bisnis : Dilengkapi Aplikasi SPSS & EVIEWS*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Buchory, Herry dan Djasmin Saladin. 2006. *Dasar-dasar Pemasaran Bank*. Bandung: Linda Karya.
- Christine, Ruth Michela dan Saprudin. 2020. *Analisa Pengaruh Bank Service Quality (BSQ) Customer Service Officer Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus di PT Bank BCA Tbk KCU Bekasi), Prosiding Seminar Informatika dan Sistem Informasi*. Vol. 5. No. 2. ISSN 2549-4805.
- Daryanto, Ismanto Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Jakarta: Gava Media.
- Dimiyanti, Mohamad dkk. 2020. *Membangun Kepuasan Nasabah Berbasis Dimensi Banking Service Quality (Studi Bank Syariah di Kabupaten Jember), Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*. Vol. 14. No. 1. E-ISSN 2302-8890.
- Elkhani, Naimeh and Aryati Bt Bakri, "Review On Expectancy Disconfirmation Theory (EDT) Model In B2C E-Commerce," *Journal of Research and Innovation in Information Systems* 2 (2012): 3-4.
- Engkur. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah di DKI Jakarta, Jurnal Akuntansi dan Manajemen*. Vol. 14. No.1.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Inayah, Nurul. 2020. *Pengaruh Banking Service Quality (BSQ) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah, Jurnal Kajian Ekonomi dan Kebijakan Publik*. Vol. 5. No. 2. ISSN 2527-2772.
- Indonesia, Ikatan Bankir. 2016. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan, cet. ke-2*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Iqbal, Hasan. 2012. *Analisa Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Irawan, Handi. 2002. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia.
- Kartajaya, Hermawan. 2006. *Marketing Plus 2000: Siasat Memenangkan Persaingan Global*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Kasmir. 2008. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Kontan.co.id. Diakses pada tanggal 15 Maret 2023. <https://keuangan.kontan.co.id/news/dua-tahun-bsi-laba-tumbuh-impresif-4068-capai-rp426-triliun#>
- Lubis, Alfi Syahri dan Nur Rahmah Andayani. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.SUCOFINDO Batam, Journal of Business Administration*. Vol. 1. No. 2. E-ISSN 2548-9909.
- Mardiah, Bahjatul dkk. 2022. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada Perusahaan Ritel Alfamart, Valid Jurnal Ilmiah*. Vol. 20. No. 1.
- Muhammad. 2008. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Muhtosim, Arief. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Noor, Juliansyah. 2001. *Metodologi penelitian, Cet.1*. Jakarta: Kencana.
- Novalinda, Rina. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Super Optical Padang, Jurnal Ekonomika dan Bisnis*. Vol. 2. No. 1. ISSN 2807-8438.
- Putri, Eskasari. 2009. *Analisis Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Studi pada Bank Jateng Kota Surakarta. Skripsi*. Fakultas Ekonomi: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Rafidah. 2014. *Kualitas Pelayanan Islami pada Perbankan Syariah. Jurnal Nalar Fiqh*. Vol. 10 No. 2.
- Rumiyati dan Afriapollo Syafarudin. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Nasabah, Insight Manajemen Journal*. Vol. 1. No. 2. E-ISSN 2774-1737.
- Sejarah Perseroan Bank Syariah Indonesia (BSI). Diakses pada tanggal 06 April 2023. https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Suharso, Puguh. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi Dan Praktis*. Jakarta: PT Indeks.

Sumardiningih, Sri dkk. 2012. *Pengaruh Dimensi Banking Service Quality (BSQ) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi Kasus Bank BPD di DIY)*, *Jurnal Economia*. Vol. 8. No. 2.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management. Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi Offset.

Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI). Diakses pada tanggal 06 April 2023.
https://ir.bankbsi.co.id/vision_mission.html

Zikir, Cut Lisa Nun dkk. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah PT. Bank BNI Syariah Banda Aceh*, *Global Journal of Islamic Banking and Finance*. Vol. 1. No. 2. E-ISSN 2684-8554.