

DAFTAR PUSTAKA

- Ahyar, H., Maret, U. S., Andriani, H., Sukmana, D. J., Hardani, S. P., MS, N. H. A., & Istiqomah, R. R. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. CV. Pustaka Ilmu Group.
- Akhmad, N. (2021). TOP Digital Awards 2021: Lewat Digitalisasi, BSI Optimistis Masuk Top 5 Bank Syariah Global. <https://www.itworks.id/45739/top-digital-awards-2021-lewat-digitalisasi-bsi-optimistis-masuk-top-5-bank-syariah-global.html>, (diakses pada 22 Mei 2023, pukul 20.45).
- Astuti, S. D., & Huda, B. (2020). Pengaruh Service Excellent Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Bsm di Bank Syariah Mandiri Kc Jatinangor. *Jurnal Shidqia Nusantara*, 1(1), 11-22.
- Bank Syariah Indonesia. (2022). Sejarah Perusahaan. <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>, (diakses pada 27 November 2022, pukul 14.00).
- Bank Syariah Indonesia. (2023). Visi dan Misi. https://ir.bankbsi.co.id/vision_mission.html, (diakses pada 19 Juli 2023).
- Barata, A. A. (2003). Dasar-dasar pelayanan prima. Elex Media Komputindo.
- Chang, C. C., & Hung, J. S. (2018). The effects of service recovery and relational selling behavior on trust, satisfaction, and loyalty. *International Journal of Bank Marketing*.
- Getahun, A. (2019). The effect of service quality on customer satisfaction: A case study of commercial bank of Ethiopia Adama city. *Journal of Marketing and Consumer Research*, 58, 1-15.
- Himmah, S. A. (2020). Pengaruh Service Recovery Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Nasabah Bank BRI Cabang Malang). *Jurnal Ilmu Manajemen (JIMMU)*, 4(2), 210-222.
- Hutagalung, N. (2019). *Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Daerah Padang Bulan* (Doctoral dissertation).
- Junaedi, D. (2020). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Di PT. Bank Jatim Capem Maron Probolinggo). *PROFIT: Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 4(1), 24-32.

- KumparanBISNIS. Bank Syariah Indonesia Targetkan 40 Juta Nasabah di 2025. <https://kumparan.com/kumparanbisnis/bank-syariah-indonesia-targetkan-40-juta-nasabah-di-2025-1ytaHFKE1xz/full>, (diakses pada 22 Mei 2023, pukul 21.01).
- Kurniati Karim, S. E. (2020). *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*. CV. Jakad Media Publishing.
- Kurniawan, S. P. (2022). *Pelayanan Prima* (Vol. 1). CV. Mitra Cendekia Media.
- Maamari, B. E., & Wasfi, H. S. (2020). The effects of service recovery on customer satisfaction and customer loyalty in banks. *International Journal of Technology Marketing*, 14(4), 403-424.
- Marlina, A., & Bimo, W. A. (2018). Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank. *Inovator*, 7(1), 14-34.
- Muhammad. (2017). *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mustajib, M. A. (2022). Pengaruh Service Performance Dan Relationship Marketing Terhadap Customer Satisfaction Dengan Brand Equity Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KC Semarang).
- Nawawi, A. U., & Binatari, N. (2017). Analisa Sistem Antrian M/M/1/N Dengan Retensi Pelanggan Yang Membatalkan Antrian. *Jurnal Kajian dan Terapan Matematika*, 6(2), 11-18.
- Nugraha, B. (2022). Pengembangan uji statistik: Implementasi metode regresi linier berganda dengan pertimbangan uji asumsi klasik. Pradina Pustaka.
- Nurkariani, N. L., & Yani, L. S. P. (2021). Pengaruh Brand Image, Service Excellent, Dan Product Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPR Indra Candra. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium*, 7(2), 150-162.
- Nurlia, N. (2018). Strategi Pelayanan dengan Konsep Service Excellent. *Meraja journal*, 1(2), 17-30.
- Nurul, A., Azhar, A., & Perkasa, A. A. (2022). Pengaruh Service Excellence Oleh Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP STABAT. *Jurnal Kitab Iqtishad*, 1(1), 58-68.
- Noor, J. (2011). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2022). Laporan Perkembangan Keuangan Syariah Indonesia (LPKSI). [https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-](https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan)

statistik/laporan-perkembangan-keuangan-syariah-indonesia/Default.aspx, (diakses pada 27 November 2022).

- Pradata, K. C., & Puryandani, S. (2022). Pengaruh Relationship Marketing Dan Service Performance Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Nasabah Tabungan Bank Jateng Cabang Purbalingga). *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 10(1), 91-106.
- Priyatno, D. (2010). Paham analisa statistik data dengan SPSS. *Yogyakarta: Mediakom*, 84, 13.
- Puspadini, M. (2023). Pembiayaan BSI Naik 20,15% di Kuartal I, Sektor Ini Terbesar. <https://www.cnbcindonesia.com/market/20230427171742-17-432829/pembiayaan-bsi-naik-2015-di-kuartal-i-sektor-ini-terbesar>, (diakses pada 22 Mei 2023, pukul 21.12).
- Putra, H. R., & Andjarwati, A. L. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemulihan Layanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Nasabah Bank Mandiri Di Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(1).
- Putra, M. Andrean. (2023, Juli 13). Wawancara Pribadi dengan karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Demang.
- Rembet, V. N., Mananeke, L., & Loindong, S. S. (2020). Pengaruh Service Performance, Kepercayaan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank SulutGo Cabang Beo. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 8(3).
- Sairun, A., & Sugito, S. (2022). Pengaruh Service Quality Dan Service Recovery Terhadap Customer Satisfaction Pada Kolam Renang Deli Medan. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi Medan*, 4(2), 146-157.
- Setiawan, B. (2017). Teknik Hitung Manual Analisis Regresi Linear Berganda Dua Variabel Bebas.
- Sharah, R., & Priadi, E. (2018). Pengaruh Service Recovery Terhadap Kepuasan Pelanggan Speedy: The Effect Of Service Recovery On Speedy's Customer Satisfaction. *Digest Marketing*, 3(1), 37-44.
- Sharecho, Natnael Salfore, & Raghava, Devulapalli (2022). Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in Commercial Bank of Ethiopia, Branches in Wolaita Sodo. *European Business & Management*, 8(1), 12-19.

- Siagian, N. F., Pardede, H. D., & Simarmata, H. M. P. (2021). Pengaruh Service Recovery Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Di Bank Panin Kcu Pematangsiantar. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis (EK&BI)*, 4(1), 410-417.
- Soleh, M. N. B. (2017). Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) Terhadap Kepuasan Nasabah. *MALIA: Jurnal Ekonomi Islam*, 8(2), 257-276.
- Subagiyo, S., & Indah, Z. (2021). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPR. Surya Katialo. *Ensiklopedia of Journal*, 3(4), 59-64.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Model Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumadi, S. (2020). Menakar Dampak Fenomena Pandemi Covid-19 Terhadap Perbankan Syariah. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 3(2), 145-162.
- Supriyanto, M. (2019). Service Excellence, Dampak Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan. *Epicheirisi: Jurnal Manajemen, Administrasi, Pemasaran dan Kesekretariatan*, 3(1), 16-22.
- Tjiptono, Fandy., & Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management. Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wijaya, Tony. (2011). *Cara Menguasai SPSS 19*. Yogyakarta: Cahaya Atma.
- Wahyudi, B., Umiyarzi, E., & Mapaza, G. (2022). Kepuasan Nasabah terhadap kualitas pelayanan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Tanjung Batu Cabang Kayu Agung. Pada masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 2(1), 103-112.
- Wiratna, S. V. (2015). *SPSS untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Wulandari, A. (2021). *Perbandingan Pengaruh Service excellent dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada BRI Syariah KCP Ponorogo dan Bank Muamalat KCP Ponorogo)* (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo).
- Wulansari, Andhita Dessy. (2016). *Aplikasi Statistika Parametrik Dalam Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Felicha.

- Yandie, W. L. (2017). *Pengaruh Etika Dan Pelayanan Prima Customer Service Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Palembang. [Skripsi]* (Doctoral dissertation, UIN Raden Fatah Palembang).
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill.
- Zulkarnain, R., Taufik, H. E. R., & Ramdansyah, A. D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pt Bank Syariah Mu'amalah Cilegon). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(01), 87-110.