

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Marsono, Moh Saiful Musthofa dan Anggi Pransiska Dewi. 2021. *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen ditinjau dari perspektif ekonomi Islam (Studi kasus di UD. Ardian Kabupaten Nganjuk)*. Institut Agama Islam Pangeran Diponegoro Nganjuk. *Jurnal Dinamika Ekonomi Syariah*. Vol.9. No.2. Hlm 114-120.
- Al-Qur'an Surah Al-Baqarah Ayat 275.
- Ali Mustakim, Shanti Kirana Anggraeni dan Sirajuddin. 2017. *Analisis kualitas layanan dengan metode Kano berdasarkan dimensi Servqual pada PT. AKR*. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. *E-Journal*. Vol.2. No.6.
- Alvin Cakra Pratista dan Tasya Aspiranti. 2020. *Analisis kualitas pelayanan menggunakan metode service quality dan diagram kano untuk meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Jabar Banten Syariah Cabang Bandung*. Universitas Islam Bandung. *Prosiding Manajemen*. ISSN : 2460-6545. Vol.6.No.1.
- Budi Prijanto, Rani Ferina Pulung dan Agustin Rusiana Sari. 2021. *Analisis perbandingan kualitas pelayanan Bank Syariah dengan Bank Konvensional di Kota Depok menggunakan Carter Model*. Universitas Gunadarma. *Jurnal Tabarru'. Islamic Banking and Finance*. Vol.4. No.1. p-ISSN 2621-6833 e-ISSN 2621-7465.
- Data Mahasiswa Aktif. 2022. siladas.radenfatah.ac.id.
- Fandy Tjiptono. 2015. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Frankel J. Wallen, N. 1993. *How to Design and Evaluate Research in Education (Second Edition)*. New York : McGraw-Hill Inc.
- Ibid.
- Imam Safi'i. 2018. *Klasifikasi atribut pelayanan Mobile Banking dengan Kano model berdasarkan dimensi E-Servqual*. Universitas Kadiri. *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*. Vol.2. No.2. Hlm77-84.
- Kasmir. 2016. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi 2)*. Jakarta : Salemba Empat.
- Muhammad. 2020. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Lainnya*. Depok : Rajawali Pers.
- Noriaki Kano. 1984. *Attractive Quality and Must Be Quality The Journal of The Japanes Society for Quality Control*. Google Scholar.

- Shella Anindya Puspitasari dan Lukmandono. 2019. *Analisis kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan menggunakan metode Kano dan Quality Function Deployment (Studi kasus PT. Bank X)*. Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya. Jurnal Senopati. Vol.1. No.1.
- Siti Muktia Fajriyanti dan Nadya Niovandriani Karina Moeliono. 2018. *Analisis kualitas pelayanan menggunakan model kano (Studi kasus pada PTRANS Tahun 2018)*. Universitas Telkom. E-Proceeding of Management. Vol.6. No.1.
- Sri Rahayu. 2022. *Analysis tingkat kepuasan pelayanan nasabah BSI di Aceh dengan menggunakan pendekatan Importance Performance Analysis*. Universitas Teuku Umar. Jurnal UMB Jamekis. Vol.4. No.3.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Administrasi : Dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Suryani. 2018. *Analisis faktor kualitas pelayanan di Bank Syariah*. STAIN Malikussaleh Lhoksumawe. Al-Iqtishad. Vol.VI. No.2.
- Tho'in M. 2016. *Kompetensi Sumber Daya Manusia Bank Syariah berdasarkan Prinsip-Prinsip Syariah Islam (Studi Kasus pada Bank BNI Syariah Surakarta)*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam. Vol. 2. No. 03. November 2016. STIE. AAS Surakarta. ISSN : 2447-6157.
- Undang-Undang No.21 Tahun 2008. *Tentang Perbankan Syariah*.
- Undang-Undang No.10 Tahun 1998.
- Vera Devani dan Ryan Ardiman. 2017. *Usulan perbaikan kualitas pelayanan nasabah Bank dengan menggunakan model kano*. UIN Suska Riau. Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi. Vol.3. No.2. Hlm 94-100. e-ISSN 2502-8995 p-ISSN 2460-8181.
- Yayasan Penyelenggara Penerjemah. 1996. *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahan*. Jakarta : CV Toha Putra Semarang.