

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmat, z. (2010). Theory of planned behavior, masihkah relevan. *Jurnal universitas sumatera utara*, 23(2), 1–20.
- Amin, n. F., garancang, s., & abunawas, k. (t.t.). *Konsep umum populasi dan sampel dalam penelitian*.
- Andriyani, m., & ardianto, r. (2020). Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah bank. *Ekomabis: jurnal ekonomi manajemen bisnis*, 1(02), 133–140.
- Cahyani, p. D. (2016). Tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan perbankan syariah di yogyakarta. *Esensi*, 6(2), 151–162.
- Damayanti, l. D., suwena, k. R., & haris, i. A. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (ikm) kantor kecamatan sawan kabupaten buleleng. *Jurnal pendidikan ekonomi undiksha*, 11(1), 21.
- Firmansyah, d. & dede. (2022). Teknik pengambilan sampel umum dalam metodologi penelitian: literature review. *Jurnal ilmiah pendidikan holistik (jiph)*, 1(2), 85–114.
- Ibrahim, y. (2022). Bank syariah dan bank konvensional:(suatu analisis perbedaan dan prinsip-prinsipnya). *Syarah: jurnal hukum islam & ekonomi*, 11(1), 1–15.
- Idawati, i. A. A., & pratama, i. G. S. (2020). Pengaruh literasi keuangan terhadap kinerja dan keberlangsungan umkm di kota denpasar. *Warmadewa management and business journal (wmbj)*, 2(1), 1–9.
- Jaman, j. H. (t.t.). *Penerapan multiple channel model m/m/1 antrian pendaftaran di rumah sakit mnx*.
- Jufrizen, j., & rahmadhani, k. N. (2020). Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai dengan lingkungan kerja sebagai variabel moderasi. *Jmd : jurnal riset manajemen & bisnis dewantara*, 3(1), 66–79.
- Kasanah, d. U. (2021). *Pengaruh citra merek, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen dalam perspektif islam di miulan boutique*

*ceper klaten.*

- Kusuma, b. A. (2021). *Pengaruh disiplin kerja, gaya kepemimpinan dan motivasi kerja serta dampaknya pada kinerja guru dan tenaga kependidikan sekolah menengah kejuruan (smk) aisyiyah di Palembang.*
- Luthfiyatillah, l., millatina, a. N., mujahidah, s. H., & herianingrum, s. (2020). Efektifitas media instagram dan e-wom (electronic word of mouth) terhadap minat beli serta keputusan pembelian. *Jurnal penelitian ipteks*, 5(1), 101–115.
- Maharani, m. D. P., hilmawan, f. R., saraswati, h., & hidayat, w. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menabung mahasiswa di bank syariah mandiri. *Ijm: indonesian journal of multidisciplinary*, 1(1), 242–250.
- Martias, l. D. (2021). Statistika deskriptif sebagai kumpulan informasi. *Fihris: jurnal ilmu perpustakaan dan informasi*, 16(1), 40.
- Maulana, a. S. (t.t.). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pt. Toi. *Jurnal ekonomi universitas esa unggul*, 7(2), 78663.
- Meidatuzzahra, d. (2019). Penerapan accidental sampling untuk mengetahui prevalensi akseptor kontrasepsi suntikan terhadap siklus menstruasi (studi kasus: pukesmas jembatan kembar kabupaten lombok barat). *Avesina: media informasi ilmiah universitas islam al-azhar; vol 13 no 1 (2019): jurnal avesina.*
- Melinda, m., sari, p. K., & prasetio, a. (2018). Analisis pengaruh electronic word of mouth (ewom) terhadap purchase intention pada followers akun instagram adorable projects. *Eproceedings of management*, 5(2).
- Mentu, e. P., & sondakh, j. J. (2016). *Penyajian laporan keuangan daerah sesuai peraturan pemerintah no.71 tahun 2010 tentang standar akuntansi pemerintahan pada dinas pendapatan daerah dan dinas sosial prov. Sulut.*
- Muhtarom, a., syairozi, m. I., & yonita, h. L. (2022). Analisis persepsi harga, lokasi, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dimediasi keputusan pembelian (studi kasus pada umkm skck (stasiun kuliner candidunggal kalitengah) metode structural equation modelling (sem)—partial least. *Ekombis review: jurnal ilmiah ekonomi dan bisnis*, 10(s1).

- Muliati, t., nurmatias, f., & azmi, k. (2022). Pengaruh etika bisnis islam dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen muslim pada restaurant dr. Nia baker seafood n steak house di kota dumai. *Al-hisbah jurnal ekonomi syariah*, 2(2), 1–15.
- Murniati, m., sulistyono, s., & yudiono, u. (2019). Pengaruh kepribadian, pengetahuan kewirausahaan, kreativitas dan lingkungan keluarga terhadap minat berwirausaha. *Jurnal riset pendidikan ekonomi*, 4(2).
- Musqari, n., & huda, n. (2018). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas melalui variabel kepuasan pada lembaga amil zakat (studi pada baituzzakah pertamina kantor pusat). *Perisai: islamic banking and finance journal*, 2(1), 34–53.
- Nala, i. W. L. (t.t.). *Peranan fornt liner sebagai image builder-pencipta kesan terhadap kepuasan pelanggan dalam infustri jasa*.
- Ningsi, b. A. (2018). Analisis kepuasan pelanggan atas kualitas produk dan pelayanan dengan metode sem-pls. *Jurnal statistika dan aplikasinya*, 2(2), 8–16.
- Nofinawati, n. (2016). Perkembangan perbankan syariah di indonesia. *Juris (jurnal ilmiah syariah)*, 14(2), 168–183.
- Novitasari, d., & asbari, m. (2021). Leaders coaching di sekolah: apa perannya terhadap kinerja guru? *Edumaspul: jurnal pendidikan*, 5(1), 580–597.
- Nur indahsari, l., & roni, m. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap keputusan pembelian di kedai kopi be kalirejo. *Margin: jurnal bisnis islam dan perbankan syariah*, 51–60.
- Permatasari, i., nurfarida, i. N., & suroso, a. (2020). Pengaruh keragaman produk, harga dan promosi terhadap keputusan pembelian pada toko joyshop malang. *Jurnal riset mahasiswa manajemen*, 8(2).
- Prajitno, s. B. (t2013)..*Metodologi penelitian kuantitatif. Jurnal. Bandung: UIN Sunan Gunung Djati*
- Prayoga, y., & pohan, m. Y. A. (2022). Electronic word of mouth (ewom): menguji pengaruh pengalaman positif, persepsi kualitas dan kepercayaan. Studi kasus: restoran di labuhanbatu. *J-mas (jurnal manajemen dan sains)*, 7(1),

283.

- Ramdhani, n. (2011). Penyusunan alat pengukur berbasis theory of planned behavior. *Buletin psikologi*, 19(2).
- Rangga, y. D. P., & kurniawan, a. P. (2014). Analisis kepuasan pelanggan ditinjau dari aspek kualitas pelayanan perusahaan daerah air minum di kelurahan kotauneng. 1(1).
- Rawis, r. R. S., lapian, s. J., & wullur, m. (2020). Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (studi pada novotel manado). *Jmbi unsrat (jurnal ilmiah manajemen bisnis dan inovasi universitas sam ratulangi)*., 7(2).
- Rizkia, a. D., ispriyanti, d., & sugito, s. (2023). Pengaruh kualitas layanan dan citra merek terhadap kepuasan pengguna youtube premium menggunakan partial least square. *Jurnal gaussian*, 11(3), 323–331.
- Setiono, d., anggraini, t., & hiram, t. P. B. P. S. (2022). Analisis technology acceptance model pada e-wallet menggunakan sem-pls. *Sebatik*, 26(2), 458–464.
- Sofyan, s. (2018). *Perkembangan perbankan syariah di indonesia*. 10(2).
- Sriyanto, a., & utami, d. A. (2016). Pengaruh kualitas produk, citra merek, dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian produk dadone di jakarta. *Jurnal ekonomika dan manajemen*, 5(2), 163–175.
- Teguh iman santoso, & indrajaya, d. (2023). Penggunaan sem – pls dan aplikasi smartpls untuk dosen dan mahasiswa. *Jurnal pengabdian masyarakat akademisi*, 2(2), 97–104.
- Tulip, a., pebrianti, t., afini, v., bangsawan, a., & ghozali, z. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah kredit pada pt. Bank btpn syariah cabang belitang ii. 5(1).
- Ulya, n. H., soemarso, e. D., & kodir, moch. A. (2020). Analisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap minat menabung pada pt bank tabungan negara (persero) tbk. Cabang semarang. *Keunis*, 8(1), 21.

- Widiawati, h. S. (2020). Pengaruh brand image produk syariah dan religius terhadap minat menjadi nasabah bank syariah di kota kediri. *Jupeko jurnal pendidikan ekonomi*, 5(1), 64–83.
- Zulkarnain, r., taufik, h., & 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.