

DAFTAR PUSTAKA

- Altje L. Tumbel, Imelda W.J Ogi, Thalia Claudia mawey. “Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Sulutgo.” *Jurnal EMBA* 6, no. 3 (2016): 1198–1207.
- Annisa Paramaswary, Nurul Fadilah Aswar, Risa Arsita Sari. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Sulselbar,” n.d.
- Any Agus Kana, Ova Pasianus. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Swalayan Pamella Enam Yogyakarta.” *Cakrawangsa Bisnis* 2, no. 2 (2021): 20.
- Azharsyah Ibrahim, Syahriyal, Zainatun Mastura. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Aceh Syariah Banda Aceh).” *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam*, 2024, 1–28.
- Conny, Sondakh. “Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado.” *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen* 3, no. 1 (2014): 19–32.
- Dkk, Sirhan Fikri. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa.” *Jurnal Bisnis Dan Manajemen Universitas Merdeka Malang* 3, no. 1 (2016): 4.
- Doni Juni, Priansa. *Perilaku Nasabah Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Efriyanto, Elisabeth Yansye Metekohy, Asri Cahya Mandiri. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BRI Mobile (BRIMO).” *Jurnal Akuntansi, Keuangan Dan Perbankan* 8, no. 1 (2021): 1423–30.
- Euis Soliha, Tri Wijayanti Sekar Pambudi. “Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Bank, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank.” *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan* 4, no. 3 (2022): 1–21.
- Eviatiwi Kusumaningtyas Sugiyanto, Fera Kurniasari. “Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan.” *Business Management Analylis Journal (BMAJ)* 3, no. 2 (2020): 112–25.
- Fitri, Nur. “Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Kuningan).” *IAIN Syekh Nurjati Cirebon*, 2016, 3.
- Fitriani, Siti Mudawamah, Ardiansyah Japlani. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Cabang BMT Fajar Metro

- Pusat.” *Jurnal Keuangan Dan Perbankan* 3, no. 1 (2020): 1–19.
- Hadari, Nawawi H. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Gadjah Mad. Yogyakarta, 2005.
- Hendri Hatmoko, Jefri. “Survei Minat Dan Motivasi Siswa Putri Terhadap Mata Pelajaran Pnejasorkes Di SMK Se-Kota Salatiga Tahun 2013.” *Journal of Physical Education, Sport, Health and Recreation* 4, no. 4 (2015): 1–8.
- Hidayat, Rachmad. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri.” *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2009, 1–15.
- “https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html,” n.d.
- Imam Wibowo, Mutiara. “Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.” *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana* 8, no. 2 (2020): 10–20.
- Ismanto, Kuart. *Manajemen Syariah: Implementasi TQM Dalam Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- Jacky Mussry, Jochen Wirtz, Christoper Lovelock. *PEMASARAN JASA, Terj Dian Wulandari Dan Devri Barnadi, Ed*. Jakarta: Penerbit Erlangga, 2010.
- Kasmir. *Kewirausahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.
- Katsir, Ibn. *Tafsir Al-Qur’an AL-Azhim Juz 4*, n.d.
- Kotler, P dan K. L Keller. *Marketing Management*. New Jersey., 2006.
- Lauren, Lovelock dan. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta, 2005.
- Litriani, Rudi Aryanto dan Enta. *Modul Panduan Praktikum SPSS*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang, 2017.
- Mawardi. *Ekonomi Islam*. Pekanbaru : Alaf Riau, 2007.
- Mckinght. “The Impact Of Intial Consumer Trust On Intention To Transact With A Website : A Trusting Building Model.” *Jurnal Sistem Strategi Informasi*, 2002, 11.
- Mismiwati. “Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk, Dan Experiential Marketing Terhadap Word of Mouth Pada Percetakan Sabilul Haq.” *I-Economic* 2, no. 1 (2016): 19–30.
- Moniharapon S and Ogi, I.W.J, Diza F. “The Influence Of Service Quality, Product Quality And Trust On Customer Satisfaction (Study At PT.FIF Group Branch Manado)”.” *Jurnal EMBA* 57 (2016): 109–19.
- N. Utami, R. Kamal. “Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah.” *Karimah Tauhid* 2, no. 4 (2023): 1–5.
- Peni Cahaya Azwari, Muhammadiyah, Dan Juwita Anggraini. *Model Praktikum*

Statistic, 2018.

- Pratama, Septian Putra. “Pengaruh Fasilitas, Kepercayaan Dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah KCP Basuki Rahmat Palembang,” 2021, 1–14. <https://repository.radenfatah.ac.id/19797/>.
- Prihastono, Endro. “Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Customer Service Berbasis Web.” *Jurnal Dinamika Teknik* 6, no. 1 (2012).
- Putra, Eka Purwansyah. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah KC Palembang.” UIN Raden Fatah Palembang, 2021. <http://repository.radenfatah.ac.id/9376/>.
- Ratnasari, Fitria Solahika Salma dan Ririn Tri. “Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas Surabaya.” *JESTT Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Airlangga* 2, no. 4 (2015): 6.
- Raudhatul, Nisa. “Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Aceh Syariah Capem T.Nyak Arief Jeuling Kebanda Aceh,” 2018.
- Reza, Iredho Fani. *Metedeologi Penelitian Psikologi Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi*. Noer Fikri. Palembang, 2016.
- RI, Departemen Agama. *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*. Bandung: Diponegoro, 2010.
- . *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*. Semarang : Toha Putra, 1989.
- Sri Yanthy Yosepha, Darno. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Tokopedia Di Jakarta Timur.” *JIMEN Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen* 3, no. 1 (2022): 39–50.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D, Cetakan Ke-23*. Alfabeta. Bandung, 2016.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, 2017.
- . *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: CV. Alfabeta, 2015.
- Supranto, J. *Teknik Riset Pemasaran Dan Ramalan Penjualan*. PT. Rineka. Jakarta, 1990.
- Suwito, Joko. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV Global AC Banjarbaru.” *KINDAI* 14, no. 3 (2018): 255–62.
- Tasmara, Toto. *Membudayakan Etos Kerja Kerja Islami*. Gema Insan. Jakarta, 2002.

- Tjiptono, Fandi dan. *Strategi Pemasaran*. Edited by Andi, 1997.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Bayumedia Publishing, 2005.
- V., Wiratna Sujarweni. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Pustaka Ba. Yogyakarta, 2015.
- Vabiola Ghantynireta, Bunga, Inayatillah dan Evriyenni. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah (Studi Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Darussalam Banda Aceh.” *Scientific Journal of Students Islamic Economics and Business* 2, no. 2 (2021): 87–93.
- Wahdiniwaty, Arni Purwanti Dan Rahma. “Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kewajaran Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cinderella School Of English For Children Di Bandung.” *Jimm Unikom*, 2017, 62–67.
- Wardianto, dan M.B. *Perencanaan Dan Pengembangan Pariwisata*. Bandung:Lubuk Agung, 2011.
- “Website Resmi Bank Bank Syariah Indonesia.” n.d. https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html.
- Zulianana Zulkarnaen, Tajul Ula, Teguh Dwi Putra, Teuku Fahmi. “Pengaruh Kualitas Layanan Call Center Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Di Kota Banda Aceh” 17, no. 4 (2023): 1724–42.