

## DAFTAR PUSTAKA

- Abhimantra, A., Maulina, A. R., & Agustianingsih, E. (2013). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah (Mahasiswa) dalam Memilih Menabung pada Bank Syariah. *Prosiding Pesat*, 5.
- Afnina, A., & Hastuti, Y. (2018). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 9(1), 21–30.
- Ahmad Abdilla Reza, O., & Syariah, P. (1438). pengaruh fasilitas dan pelayanan bank terhadap minat transaksi di bank syariah pada mahasiswa fakultas ekonomi & bisnis islam (Studi kasus pada bank syariah mandiri payment point UIN raden intan lampung)skripsi Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat- syarat Guna mendapatkan Gelar Ekonomi (SE)
- Al Idrus, S., & MM, M. A. (2021). *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian: Konsep danTeori*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Aripin, N. T., Fatwa, N., & Hannase, M. (2022). Layanan Digital Bank Syariah Sebagai Faktor Pendorong Indeks Literasi Dan Inklusi Keuangan Syariah. *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 5(1), 29–45.
- Ariyanto, T. (2004). Profil persaingan usaha dalam industri perbankan Indonesia. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 6(2).
- Cahyani, P. D. (2016). Tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan perbankan syariah di Yogyakarta. *Esensi: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 6(2), 151–162.

- Fadli, A. A. Y. (2018). Pengaruh Financing to Deposit Ratio (FDR) dan Non-Performing Financing (NPF) terhadap Bagi Hasil Deposito Mudharabah pada Bank Syariah Mandiri. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 8(1), 98–113.
- Febriana, N. I. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *IAIN Tulungagung Research Collections*, 3(1), 145–168.
- Febrianto, H. G., & Fitriana, A. I. (2020). Mendeteksi Kecurangan Laporan Keuangan Dengan Analisis Fraud Diamond Dalam Perspektif Islam (Studi Empiris Bank Umum Syariah di Indonesia). *Profita: Komunikasi Ilmiah Dan Perpajakan*, 13(1), 85–95.
- Haryanto, M. M., & Rudy, D. R. (2020). *Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori dan Praktik)*. Duta Media Publishing.
- Hayati, I., & Siregar, Y. Y. Y. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Padang Bulan Medan). *Aghnia : Jurnal Ekonomi Islam*, 1(2), 234–250.
- Hayati, I., & Siregar, Y. Y. Y. (2019b). Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Padang Bulan Medan). *Aghnia : Jurnal Ekonomi Islam*, 1(2), 234–250.

- Hermawan, I. (2019). *Metodologi penelitian pendidikan (kualitatif, kuantitatif dan mixed method)*. Hidayatul Quran.
- Hermawan, L. (2015). Dilema diversifikasi produk: meningkatkan pendapatan atau menimbulkan kanibalisme produk? *Competence: Journal of Management Studies*, 9(2).
- Ikhran, J. Z. (2017). *Manajemen Penanganan Komplain Nasabah Berdasarkan Konsep Ekonomi Islam di Bank Syariah Mandiri KCP Sleman Yogyakarta*.
- Jaya, I. M. L. M. (2020a). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori, Penerapan, dan Riset Nyata*. Anak Hebat Indonesia.
- Jaya, I. M. L. M. (2020b). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori, Penerapan, dan Riset Nyata*. Anak Hebat Indonesia.
- LEKSONO, W. C., & ADELIA, A. (n.d.). Penerapan standar operasional prosedur (SOP) terhadap pelayanan prima customer service.
- Marlina, A., & Bimo, W. A. (2018). Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank. *Inovator*, 7(1), 14–34.
- Mawey, T. C., Tumbel, A., & Ogi, I. W. J. (2018). Pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3).
- Munajim, A., & Anwar, S. (2016). *Faktor yang mempengaruhi keputusan menjadi nasabah bank syariah indonesia* (Vol. 1).
- Ningtyas, F., & Rachmad, B. (2011). Pengaruh kepercayaan, komitmen,

- komunikasi, penanganan masalah dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat di Surabaya. *Journal of Business & Banking*, 1(1), 51–60.
- Novitarani, A. (2018). Analisis Crowdfunding Syariah Berdasarkan Prinsip Syariah Compliance Serta Implementasinya Dalam Produk Perbankan Syariah. *Al-Manahij: Jurnal Kajian Hukum Islam*, 12(2), 247–262.
- Nugraha, D. E. (2019). Manajemen Risiko Reputasi Pada Perbankan Syariah Di Indonesia. *Eksisbank (Ekonomi Syariah Dan Bisnis Perbankan)*, 3(2), 100–107.
- Nuralam, I. P. (2017). *Etika pemasar dan kepuasan konsumen dalam pemasaran perbankan syariah*. Universitas Brawijaya Press.
- Nurrohmah, R. F., & Purbayati, R. (2020). Pengaruh tingkat literasi keuangan syariah dan kepercayaan masyarakat terhadap minat menabung di bank syariah. *Jurnal Maps (Manajemen Perbankan Syariah)*, 3(2), 140–153.
- Octavia, Y., & Alexandro, R. (2020). Efektivitas Customer Service (CS) Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung Pada Bank Muamalat Cabang Palangka Raya. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 4(1).
- OKTAVIA, R. (2021). Analisis pengaruh pembiayaan perbankan syariah terhadap pemerataan pendapatan melalui indeks pembangunan manusia di kabupaten tanah datar pada tahun 2016–2018.

- Ortega, D., & Alhifni, A. (2017). Pengaruh Media Promosi Perbankan Syariah Terhadap Minat Menabung Masyarakat Di Bank Syariah. *Equilibrium*, 5(01), 87–98.
- Prasetyo, D. E., Udayana, I. B. N., & Cahyani, P. D. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah BCA Syariah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel. *Jurnal hukum ekonomi syariah*, 6(1), 55. <https://doi.org/10.30595/jhes.v6i1.16738>
- Priadana, M. S., & Sunarsi, D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Pascal Books.
- Putri, A. D. (2020). Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah PT. BPR Pembangunan Kerinci: Azela Dwi Putri, SAP. *Jurnal Administrasi Nusantara Maha*, 2(2), 52–67.
- Rachmadi Usman, S. H. (2022). *Aspek hukum perbankan syariah di Indonesia*. Sinar Grafika.
- Rakhmah, S. M., & Wahyuni, S. (2016). Pengaruh persepsi mahasiswa tentang bank syariah terhadap minat menabung di perbankan syariah. *Jurnal pendidikan ekonomi : Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 10(1).
- Rangga Dewa Triana, N. (2022). Implementasi standar operasional prosedur (SOP) customer service sebagai pendukung kinerja pada KSP Kopdit mekar sai bandar lampung.
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan penelitian kualitatif (Qualitative research*

*approach*). Deepublish.

Samsuri, S. (2022). Strategi Keunggulan Bersaing Melalui Digitalisasi Layanan Produk Pada Bank Syariah Indonesia KCP Rogojampi. *RIBHUNA: Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 1(1), 39–53.

Santosa, J., Mahendra, D., & Haryanto, A. T. (2021). Membangun Service Quality dan Trust Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Mediator di Bank Syariah Mandiri Solo. *Kelola*, 8(1), 10–17.

Saputra, F. I. (2013). Kualitas layanan, citra dan pengaruhnya terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan (studi pada PT Bank BNI 46 sentra kredit kecil Surabaya). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 11(3), 445–457.

Sriwidodo, U., & Indriastuti, R. T. (2010). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 10(2).

Suhidayat, T., & Affandi, A. (2018). Analisis Kepuasan Nasabah yang dipengaruhi Nilai Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan serta Kualitas Pelayanan. *Kontigensi: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6(1), 35–48.

Sumantri, B. (2014). pengaruh kualitas pelayanan dan produk Pembiayaan terhadap minat dan keputusan menjadi nasabah di bank syariah. *Jurnal Economia*, 10(2), 141–147.

Swastha, B., & Handoko, T. H. (2002). Manajemen pemasaran. *Edisi Kedua. Cetakan Kedelapan. Jakarta: Penerbit Liberty*.

Syahrani, N. A., Fauziah, N. E., & Srisusilawati, P. (2020). Pengaruh Kualitas

- Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Unit Pegadaian Syariah Muaradua Sumatera Selatan. *Prosiding Hukum Ekonomi Syariah*, 6(2), 350–354.
- Tho'in, M. (2016). Kompetensi Sumber Daya Manusia Bank Syariah Berdasarkan Prinsip-Prinsip Syariah Islam (Studi Kasus Pada BNI Syariah Surakarta). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 2(03).
- Widiastuti, T., & Suhaji, S. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. *Jurnal Ilmiah Aset*, 23(1), 53–62.
- Wijaya, H., Beik, I. S., & Sartono, B. (2017). Pengaruh kualitas layanan perbankan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank syariah xyz di jakarta. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen (JABM)*, 3(3), 417.
- Wijayani, D. R. (2017). Kepercayaan Masyarakat Menabung pada Bank Umum Syariah. *Muqtasid: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 8(1), 1–12.
- Winarto, W. W. A., & Falah, F. (2020). Analisis Sistem Pengelolaan Keuangan Produk Pembiayaan Syariah Dengan Akad Murabahah. *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)*, 1(2), 150–161. <https://doi.org/10.46367/jps.v1i2.234>
- Zainuddin, Z., Hamja, Y., & Rustiana, S. H. (2016). Analisis faktor dalam pengambilan keputusan nasabah memilih produk pembiayaan perbankan syariah (Studi kasus pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Ciputat). *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 13(1), 55–76.
- 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