

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rehman, A. (2012). Customer satisfaction and service quality in Islamic banking: A comparative study in Pakistan, United Arab Emirates and United Kingdom. *Qualitative Research in Financial Markets*, 4(2–3), 165–175. <https://doi.org/10.1108/17554171211252501>
- Abedniya, A., & Zaeim, M. N. (2011). Measuring the Perceived Service Quality in the Islamic Banking System in Malaysia. *International Journal of Business*, 2(13), 122–135.
- Antonio, M. S. (2001). *Bank Syariah : Dari Teori Ke Praktek*. Jakarta: Gema Insani.
- Bank Syariah Indonesia. (2022). *Kantor Cabang*. Diakses 5 Februari 2022, dari <https://www.bankbsi.co.id/jaringan?type=&province=5&city=50&query=&networkType=Kantor+Cabang&page=1>
- DataIndonesia.id. Sebanyak 86,9% Penduduk Indonesia Beragama Islam. Diakses 5 Februari 2022, dari <https://dataIndonesia.id/ragam/detail/sebanyak-869-penduduk-indonesia-beragama-islam>
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi 2. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, A. N. (2018). *the Funding Product Marketing Strategy At Pt . Bpr Sharia. Jurnal Imara*, 2, 51–59.
- Hernadi, F., Artiningsih, D. W., & Maryono. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah ( Studi pada Nasabah Pemegang Tabungan Simpeda Bank Kalsel Cabang Tanjung ). *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 1(1).
- Hoetoro, A. (2018). *Ekonomi Mikro Islam Pendekatan Integratif*. UB press.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Indonesia. 2008. *Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 94.

Jakarta

- Janahi, M. A., & Al Mubarak, M. M. S. (2017). The impact of customer service quality on customer satisfaction in Islamic banking. *Journal of Islamic Marketing*, 8(4), 595–604. <https://doi.org/10.1108/JIMA-07-2015-0049>
- Juniawan, A. (2014). Kualitas Pelayanan Islami Dan Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Jakarta. *Liquidity*, 3(1), 51–59. <https://doi.org/10.32546/lq.v3i1.105>
- Kamsir, E. (2005). *Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Karim, A. (2008). *Ekonomi Mikro Islami*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Khaliq, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan. *RELEVANCE : Journal of Management and Business*, 2(1), 177–188. <https://doi.org/10.22515/relevance.v2i1.1609>
- Kotler, P. (2001). *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan dan Implementasi dan kontrol* (1st ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas*. Jakarta: Erlangga.
- \_\_\_\_\_. (2009a). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- \_\_\_\_\_. (2009b). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maswadeh, S. N. (2015). An Evaluation of SMEs Satisfaction Toward Jordanian Islamic Banks Service Quality. *Procedia Economics and Finance*, 23(October 2014), 86–94. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(15\)00463-3](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(15)00463-3)
- Muflih, M. (2006). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Muhammad. (2005). *Manajemen Bank Syariah* (Revisi). Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan (UPP) AMP YKPN.
- Otoritas Jasa Keuangan. 2018. *Laporan Perkembangan Keuangan Syariah Indonesia*. <https://ojk.go.id>. (diakses 20 Oktober 2019)
- \_\_\_\_\_. 2019. *Sekilas Perbankan Syariah di Indonesia* <https://www.bi.go.id> (diakses 20 Oktober 2019).

- Othman, A., & Owen, L. (2001). Adopting and Measuring Customer Service Quality in Islamic Banks: A Study of the Kuwait Finance House. *Islamic Perspectives on Wealth Creation*, 3(1), 69–83. <https://doi.org/10.3366/edinburgh/9780748621002.003.0005>
- Indonesia. 2004. *Peraturan Bank Indonesia Nomor: 9/19/PBI/2007 Tentang Bank Umum Yang Melaksanakan Kegiatan Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 122. Jakarta
- \_\_\_\_\_. 2007. *Peraturan Bank Indonesia Nomor: 9/19/PBI/2007 Tentang Pelaksanaan Prinsip Syariah dalam Kegiatan Penghimpunan Dana dan Penyaluran Dana serta Pelayanan Jasa Bank Syariah*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 165. Jakarta
- Priyanto, Duwi. 2008. *Mandiri Belajar SPSS (Statistical Product and Service Solution) Untuk Analisis Data dan Uji Statistik*. Yogyakarta : Mediakom.
- Putra, R. P., & Herianingrum, S. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Bri Syariah Surabaya *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 1(9), 622–635. Retrieved from <https://e-journal.unair.ac.id/JESTT/article/view/526/329>
- Riduwan, & Akdon. (2007). *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Rohmati, D., & Fanani, S. (2017). Implementasi Kualitas Pelayanan Pendekatan CARTER dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan UJKS Koperasi Karyawan. *Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 3, 203.
- Sabeq, S. (1988). *Fiqh Al-Sunnah*. Cairo: At-Turath Publications.
- Sitinjau, R. (2015). Jom FEKON Vol. 2 No. 2 Oktober 2015 1 Analisis Pengaruh Atribut Produk Islami Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Pada Pt Bank Negara Indonesia Syariah (Bni Syariah) Pekanbaru. *Ekonomi*, 2(2), 1–15. <https://doi.org/10.1145/3132847.3132886>
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (1999). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2019). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2014). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku*. Yogyakarta: CAPS.

- Supranto, J., & Limakrisna, N. (2011). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran untuk memenangkan Persaingan Bisnis*. Jakarta: Mitra Media.
- Sutomo, S., Najib, M., & Djohar, S. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat (Laz) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Muzakki (Studi Kasus Laz Pkpu Yogyakarta). *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 59–70. <https://doi.org/10.17358/jabm.3.1.59>
- Suwarman, U. (2003). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Tafsiralquran.id. *Prinsip Jual Beli dalam Islam*. Diakses pada 8 Juni 2022, dari <https://tafsiralquran.id/tafsir-surah-an-nisa-ayat-29-prinsip-jual-beli-dalam-islam/>
- Tafsirweb.com. Diakses pada 8 Juni 2022 dari <https://tafsirweb.com/1044-surat-al-baqarah-ayat-278.html>
- \_\_\_\_\_. Diakses pada 8 Juni 2022 dari [https://tafsirweb.com/1885-surat-al-maidah\\_ayat-1.html](https://tafsirweb.com/1885-surat-al-maidah_ayat-1.html)
- \_\_\_\_\_. Diakses pada 8 Juni 2022 dari <https://tafsirweb.com/1886-surat-al-maidah-ayat-2.html>
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi offset.
- Tjiptono, F. dan chandra gregorius. (2005). *Prinsip-Prinsip (Total Quality Service (TOQ))*. yogyakarta: andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2001). *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta: Andi offset.
- Utami, W. . (2013). *Manajemen Ritel*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wijaya, T. (2019). *Manajemen Pemasaran Jasa (Desain Servqual, QFD dan Kano)* (kedua). Jakarta: PT Indeks Jakarta.
- Yuliarmi, N. N., & Riyasa, P. (2007). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap pelayanan PDAM Kota Denpasar*.
- Yusnita, M. (2010). *Perilaku Konsumen dan Produsen*. Semarang: ALPRIN.
- Zainal, V. R. dkk. (2018). *Ekonomi Mikro Islam*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Zeithaml. (2009). *Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm*. Mc. Grow Hill.