

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, M., Siswadhi, F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Religiusitas Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pt. Bank Nagari. *Business, Economics*. 4 (1). <https://journal.shantibhuana.ac.id/index.php/bee/article/view/411>
- Astuti, S. Siti Aisyah. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Syariah*. X (2)
- Astuti, Y. W., Agriyanto, R., & Turmudzi, A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan Mobile Banking Syariah. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science)*, 19(3), 134–158. <https://doi.org/10.14710/jspi.v19i3.134-158>
- Atmadjati, Arista. 2018. *Layanan Prima Pada Saat Ini*. Deepublish. Yogyakarta.
- Ayuningtyas, K. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Mandiri Cabang Alam Sutera Tangerang). *Jurnal Manajemen*, 11 (1), 63–76. <https://doi.org/10.30656/jm.v11i1.3032>
- Darmawan, Z. C., & Ridlwan, A. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Al-Tijary*, 3 (2), 107. <https://doi.org/10.21093/at.v3i2.1096>
- Davis, 2019, *Human Behavior At Work: Organizational Behavior*, McGraw Hill International, New York.
- Devi, N., & Nugrahaningsih, H. (2017). Pengaruh Citra Merek Dan Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Kepercayaan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Allianz Life Indonesia Di Jakarta. *MEDIA MANAJEMEN JASA*, 5(2).
- Fitri, H. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Takaful Keluarga Bengkulu*. 4(1), 1–23.
- Furqon, M., Rahayu, S., & Astiati, D. I. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang. *Jurnal Adminika Volume*, 7(1).
- Ghantynireta, B. V. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah (Studi Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Darussalam Banda Aceh)* (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry).

- Ghozali, I. (2018). Aplikasi analisis multivariete SPSS 25.
- Harahap. (2010) *Akutansi Perbankan Syariah*. LPFE Usakti : Jakarta.
- Halonen, N. T., Rizan, M., & Suhud, U. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Nasabah serta Kepercayaan Merek pada Perusahaan Asuransi Jiwa. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan*, 1 (2), 296–307.
- Harish, I. (2017). Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah. *Skripsi. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*, 17.
- Hidayat, R., Industri, J. T., & Madura, U. T. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 11 (1), 59–72. <https://doi.org/10.9744/jmk.11.1.pp.59-72>
- Ivantan, I., Ariyanto, A., & Purwanti, P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bpr Syariah X. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 2(3), 415–422. <https://doi.org/10.32493/jee.v2i3.6805>
- Japlani, A., Fitriani, F., & Mudawamah, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Cabang BMT Fajar Metro Pusat. *Fidusia: Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 3(1).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management Global Edition* (Vol. 15E). <https://doi.org/10.1080/08911760903022556>
- Levy, P. S., & Lemeshow, S. (2008). Sampling of Populations. In *Sampling of Populations*. <https://doi.org/10.1002/9780470374597>
- Lee, Nancy R., and Philip Kotler. *Social marketing: Behavior change for social good*. Sage Publications, 2019.
- Lewis, B. R. (2015). Servqual. In *Wiley Encyclopedia of Management* (pp. 1–1). <https://doi.org/10.1002/9781118785317.weom090654>
- Mahendra, A., & Achmad, N. (2018). *Analisis Pengaruh Motivasi Konsumen, Persepsi Harga dan Kepercayaan Merek Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha (Kasus pada Pengguna Sepeda Motor Yamaha di Boyolali)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Mawey, T. C., Tumbel, A., & Ogi, I. W. (2018). Pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3).
- MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik

- Nasfi, N., Rahmad, R., & Sabri, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *EKONOMIKA SYARIAH : Journal of Economic Studies*, 4(1), 19. <https://doi.org/10.30983/es.v4i1.3146>
- Oliver, Richard L. (2010) Satisfaction: a Behavioural Perspective on the Consumer. 2nd ed. New York: M.E. Sharpe, Inc.
- Pambudi, T., & Soliha, E. (2022). Pengaruh kualitas layanan, citra bank, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah bank. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(Special Issue 3), 1267-1287.
- Priyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Zifatama Publishing : Sidoarjo.
- Purwati, A. A., & Hamzah, Z. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 3(1), 98-105.
- Ratih Fatmawati, J. H. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepercayaan, dan Nilai Nasabah Terhadap Customer Retention dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening pada PT Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Ungaran. *Jurnal Sains Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 5(1).
- Santosa, J., Mahendra, D., & Haryanto, A. T. (2020). Peran Kepuasan Di Dalam Memediasi Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Jateng Cabang Purwodadi. *Excellent*, 7(1), 16-24.
- Setiawan, I. P., & Fachmi, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mega, Tbk Cabang Makassar Daya. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 1(2), 204-210.
- Sof'an, M., & Shofwani, S. A. (2022). PENGARUH NILAI NASABAH, KUALITAS PRODUK, KUALITAS JASA SYARIAH DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK SYARIAH MANDIRI KUDUS. *JINGJI: Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen*, 1(1), 10-18.
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi*. Yogyakarta: ANDI
- Sugiyono, P. D. (2019). metode penelitian pendidikan (kuantitatif, kualitatif, kombinasi, R&D dan penelitian pendidikan). *Metode Penelitian Pendidikan*, 67.
- Suhud, U., & Rizan, M. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Nasabah serta Kepercayaan Merek pada Perusahaan Asuransi Jiwa. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan-JBMK*, 1(2), 296-307.

- Sumarna, A., & Suparman, A. (2019). Peranan Slik (Sistem Layanan Informasi Keuangan) Pada Pt. Bank Pembangunan Jawa Barat Dan Banten Kantor Cabang Pembantu Jalancagak. *The World of Financial Administration Journal*, 119-135.
- Swastha, Basu, I. (2014). Manajemen Pemasaran Modern. *Liberty, Yogyakarta*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Syarifuddin, A. D. I. (2021). Pengaruh Kepercayaan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada mobile banking di Era pandemik COVID-19 (Studi Bank BNI Cabang Makassar). *YUME: Journal of Management*, 4(1).
- Thalia Claudia Mawey, Altje L. Tumbel, I. W. J. O. (2018). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA*, 6(3), 1198–1207.
- Tjiptono, Fandy. *SERVICE MANAGEMENT: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4*. Penerbit Andi, 2022.
- Vabiola Ghantynireta, B., Inayatillah, I., & Evriyenni, E. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah (Studi Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Darussalam Banda Aceh). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2(2), 114–122. <https://doi.org/10.22373/jimebis.v2i2.189>
- Yoga, M. S. T., Mismiwati, M., Pertiwi, C., & Riduwansah, R. (2022). Pengaruh Word of Mouth, Personal Selling dan Kepercayaan terhadap Keputusan Menjadi Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening di BMT Mitra Khazanah Palembang. *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial Dan Sains*, 11(1), 17-26.