

## DAFTAR PUSTAKA

- Anugrah, K., & Sudarmayasa, I. W. (2020). *Kualitas Pelayanan Jasa Akomodasi*. Ideas Publishing.
- Anasti, Ririn, A., Lawe, H.O., & Lin. (2023). *Sukses Menyelesaikan Skripsi Dengan Metode Penelitian Kuantitatif Dan Analisis Data SPSS*.
- Bancin, S., & Hutagalung, M. A. K. (2023). Pengaruh Tangible, Responsiveness, Dan Assurance Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Nasabah Pembiayaan Bank Muamalat Kc Medan Balai Kota). *Management, Accounting, Islamic Banking and Islamic Economic Journal*, 1(2), 699–711.
- Catur, N., Suharyono, P., & Suyadi, I. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Perum Pegadaian Kantor Cabang Syariah Tlogomas Malang). In *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol* (Vol. 32, Issue 2).
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program IBM SPSS 25, Edisi Kesembilan* (9th ed.). Universitas Diponegoro.
- Hafni Sahir, S. (2021). *Metodologi Penelitian*. [www.penerbitbukumurah.com](http://www.penerbitbukumurah.com)
- Hamzah Zulfadli & Purwati Astri Ayu. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah*. *Journal of Economic, Business and Accounting*. <https://journal.ipm2kpe.or.id/index.php/COSTING/article/view/846/506>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education Limited.
- Kurnalis, S., Uliya, Z., Fitriani, Aulasiska, M., & Nizam, M. S. (2022). Perkembangan Perbankan Syariah Di Negara Muslim. *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 5(2), 109–119. [https://doi.org/10.25299/syarikat.2022.vol5\(2\).9688](https://doi.org/10.25299/syarikat.2022.vol5(2).9688)
- Lincincia, B., Tinneke, K., Tumbel, M., Program, O. W., Ilmu, S., & Bisnis, A. (2022). *Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Tateli* (Vol. 3, Issue 3).
- Lupiyoadi Rambat. (2020). *Manajemen Pemasaran Jasa*.
- Machali. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Neli Amalia Muna, Dwp Sucihatningsih, & Tri Jarot Santoso Bowo. (2020). Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan Dan Empati Terhadap Kepuasan Bumdes. *Baej*, 1(2), 170–180. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/baej>
- Nisa, K., & Sopingi, I. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Emosional Marketing dan Spiritual Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan. *JIES: Journal of Islamic Economics Studies*, 1(1), 50–59. <https://doi.org/10.33752/jies.v1i1.197>
- Nurdin, N., Musyawah, I., Nurfitriani, N., & Jalil, A. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 2(1), 87–104. <https://doi.org/10.24239/jipsya.v2i1.24.87-104>
- Putri Ardhiyanti Dinar. (2018). *Pengaruh Orang (People), Bukti Fisik (Physical Evidence), Dan Proses (Process) Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bprs Suriyah Kc Semarang*.
- Purnomo & Rochmat Aldy. (2017). *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS*.

- Sari, R., Saleh, M., & Hasanah, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Produk Tabungan Wadiah Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank SUMUT Syariah Cabang Stabat. *JEKSya: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 02(01), 43–51.
- Satria Fiqri & Astarini Dyah. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Di Mediasi Oleh Kepuasan Nasabah*. Jurnal Ekonomi Trisakti. C:/Users/LENOVO%20SLIM%203/Downloads/document%20(1).pdf
- sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Sugiyono. (2019). *Kualitatif Kuantitatif RnD (2019)*.
- Sugiyono. (2020). Sugiyono Kualitatif.Pdf. In *Alfabeta, Bandung* (p. 444).
- Sodik & Siyoto. (2015). *Dasar Metode Penelitian*.
- Saleng & Zainal Abidin. (2021). *Kecerdasan Emosional Profesionalisme Guru Dan Prestasi Belajar Siswa*.
- Wati, E. S., Fasa, M. I., & Suharto. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis Dan Teknologi (AMBITEK)*, 3(1), 53–62.
- Witri Septi. (2022). *Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance Dan Empathy Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Syariah Indonesia Kcp Bengkulu Argamakmur*.
- Zainul, Z. R., Ayumiati, & Zakia, Y. (2020). Pengaruh Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan, Dan Motif Religius Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Di Banda Aceh. *Bisnis: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 8(1), 83–96. <https://doi.org/10.32546/lq.v1i1.152>