

DAFTAR PUSTAKA

- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam* 02(10), 51-56.
- Windarti, A . O. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Palembang. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (Jenius)*, 2, 1-20.
- Rohmati, D. (2016). Implementasi Kualitas Pelayanan Pendekatan Carter dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan UJKS Koperasi Karyawan. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, vol. 3 no. 3(2), 203-218.
- Rahmawati, A. (2011). Pengaruh Service Performance, Kepuasan, Trust dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Syariah Mandiri Kudus. *Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*, 5(1), 53-80.
- Cahyani, P. D. (2016). Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta. *Esensi : Jurnal Bisnis dan manajemen* ,6(2), 151-62.
<https://doi.org/10.15408/ess.v6i2.3570>
- Parasuraman, A. Valarie Zeithaml and Leonard L. Berry, 1988, SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, Vol. 64 No. 4 (Spring), pp. 14-20.
- Istianto, John Hendra dan Maria Josephine Tyra. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto. Palembang. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi*, 1(3), h: 275-293.
- Dharmayanti, D. 2006. Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang

Surabaya). *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 1, No. 1, hal. 35–43.

Abdulqawi Othman dan Lynn Owen, “*Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banks; a Case Study in Kuwait Finance House*”, *International Journal of Islamic Financial Services*, Volume 3, No. 1, April-June 2001, <http://islamic-finance.net/journals/journal9/abdulqawi.pdf>

Kotler, Philip, 1994, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Salemba Empat, Jakarta.

Koesasi, M . (2017) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Unis Usaha Syariah (UUS) PT Bank Tabungan Negara (PERSERO), Tbk. Kantor Cabang Syariah Balikpapan. *Jurnal Akuntansi Manajemen Madani*, 1(1), 91-114.

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.

Atmawati, R. dan Wahyuddin, M., 2004. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahari Departemen Store di Solo Grand Mall. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, Vol5, No.1, hal .54-61.

Ayu Oka Windari, Gst. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Palembang. Palembang: Politeknik Negeri Sriwijaya.

Ghozali, Imam. 2005. *Analisis Multivariate SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Paramitha, Ayu. (12 Oktober 2019). Wawancara.