

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Afif, Faisal. (2012) *Strategi dan Operasional Bank*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Alim, Muhammad. (2016) *Pendidikan Agama Islam. Upaya Pembentukan Pemikiran Dan Kepribadian Muslim*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Andriyani. (2017) *Modul Sistem dan Prosedur Cash and Teller*. Jakarta: Bank Mini Universitas Gunadarma.
- Arikunto, Suharsimi. (2019) *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Press.
- Firdaus, Fachri. (2021) *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Hamka, Tafsir Al-Azhar. (2017) *Jilid I Diperkaya dengan Pendekatan Sejarah, Sosiologi, Tasawuf, Ilmu Kalam, Sastra, dan Psikologi*. Jakarta: Gema Insani.
- Hasan, M. Iqbal. (2012) *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Hasibuan, Malayu. (2013) *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Herry Achmad Buchory dan Djaslim Saladin. (2006) *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*. Bandung: Linda Karya.
- Ismail. (2012) *Perbankan Syariah*. Jakarta: Prenandamedia group.
- Iqbal, Muhaimin. (2007) *Asuransi Umum Syariah Dalam Praktik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Jusuf, Jopie. (2014) *Panduan Dasar Untuk Account Officer*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Kasmir. (2012) *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Revisi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Kasmir. (2012) *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Latumerissa, Julius R. (2015) *Bank dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi. (2001) *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik Edisi Pertama*. Jakarta: Salemba Empat
- Marliany. (2021) *Perbandingan Layanan Muamalat Mobile Dengan Muamalat (DIN) Digital Islamic Network Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Mualat KCP Al-Kautsar*. Skripsi, IAIN Kediri.
- Mawardah, Inas. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Value Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Pada Bank Syariah Bukopin*. Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Jakarta.
- Modul. (2012) *Konsep dan Mekanisme Bank Syariah*. Jakarta: Laboratorium Bank Mini, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Hidayatullah.
- Modul. (2015) *Sistem dan Prosedur Cash and Teller*. Jakarta: Bank Mini Universitas Gunadarma.
- Moleong, Lexy J. (2011) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rodakarya.
- Mudiyani, Betria Rahayu. (2013) *Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Frontliner pada PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah KC Purwokerto*. Skripsi, IAIN Purwokerto.
- Muhammad, (2014) *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Yogyakarta: Akademia Manajemen dan Perusahaan YKPN.
- Mukhtar. *Metodologi Penelitian Diskriptif Kualitatif*. Jakarta: Referens Gp Press Group.

- Narasuti, Wiji. (2011) *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nasution, N. (2001) *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Novari, Randi. (2020) *Impelentasi Penggunaan Aplikasi Muamalat DIN Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Payakumbuh*. Skripsi, IAIN Bukit Tinggi
- Prawesti, Rekian Roro. (2021) *Strategi Pemasaran Aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN (Digital Islamic Network) Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Nganjuk*". Skripsi, IAIN Ponorogo.
- Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti Aksa. (2011) *Teori dan Kamus Manajemen Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Riswandi. *Aspek Hukum Internet Banking*. 105.
- Singarimbun, Masri. (2016) *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES.
- Suryani, Tatik. (2017) *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di era Global*. Jakarta: Prenadamedia Group..
- Syaodih, Nana. (2016) *Metodologi Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Tjipto, Fandy. (2001) *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Trisadini P. Usanti, Abd. Shomad. (2017) *Hukum Perbankan*. Depok: Kencana.
- Wahyudi, Agustinus Sri. (2015) *Manajemen Strategi*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Yusuf, Muri. (2014) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Zakiati, Elma. (2019) *Strategi Pelayanan Prima oleh Frontliner untuk Membangun Loyalitas Nasabah di BRI Syariah KC Purwokerto*. Skripsi, IAIN Purwokerto.

Jurnal

- Cahyani, Putri Dwi. (2015) *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta*. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. (Vol 6, No 2 Oktober)
- Hans Setiawan Theriady dan Dahlia Br Ginting. (2015) *Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Resiko, Kepercayaan dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah dalam Menggunakan E-Banking (Studi Kasus: PT Bank BPRKS Bandung)*” *Jurnal Media Informatika*, (Vol 14, No 2)
- Putu Ayu Mira Witriyanti Wida, Ni Nyoman Kerti Yasa, dan I Putu Gede Sukaatmadja. “Aplikasi Model TAM (*Technology Acceptance Model*) pada Perilaku Pengguna Instagram” *Jurnal Ilmu Manajemen* (Vol 6, No 2 September).
- Salam, Abdus. *Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital Banking: Optimalisasi dan Tantangan*, Al-Anwal, Vol. 10, No. 1, 76.

Website

- Al-Qur'an dan Terjemahannya Juz 1-30 Edisi Baru (Surabaya: Pustaka Agung Harapan, 2006), 56.
- Bank Muamalat Indonesia, “Sejarah Bank Muamalat”, dalam <https://www.bankmuamalat.co.id/Sejarahbankmuamalat> (Di akses pada tanggal 25 Januari 2023)
- Bank Muamalat, “Visi Misi Bank Muamalat”, dalam <https://www.bankmuamalat.co.id/Visi-Misi> (Diakses Pada Tanggal 24 Januari 2023)
- Bank Muamalat Indonesia, “Produk dan Layanan Muamalat”, dalam <https://www.bankmuamalat.co.id/Produk&Layanan> (Di akses pada tanggal 24 Januari 2023).

Bank Muamalat Indonesia, “Job Deskripsi Jabatan”, <https://www.bankmuamalat.co.id/job-diskripsi-jabatan> (di akses pada tanggal 23 Januari 2023).

Dikutip dari situs resmi Bank Muamalat, <http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat-online> pada tanggal 20 Juli jam 18.32

Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 66.

Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III* (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), 206.

Wawancara Ratna Wulandari, Nasabah Pengguna Muamalat DIN, 22 Januari 2023.

Wawancara Azkiya Fauzia, Nasabah Pengguna Muamalat DIN, 24 Januari 2023.

Wawancara Hamzah, Nasabah Pengguna Muamalat DIN, 5 Februari 2023.

Wawancara Toni, Nasabah Pengguna Muamalat DIN, 25 Februari 2023.

Wawancara Windi Ristuti, Nasabah Pengguna Muamalat DIN, 25 Februari 2023

Wawancara Haniza Chusna, *Customer Service* (CS) Bank Muamalat KCP Nganjuk, 1 Maret 2023.

Wawancara Rizky Setyorini, Teller Bank Muamalat KCP Nganjuk, 1 Maret 2023