

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, dkk. *Manajemen Bisnis Syariah*. Bandung: Alfabeta. 2014
- Andriani, dkk. *The Effect of Customer's Orientation of Service Employee on Customer's Satisfaction of Health Service*. *International Journal of Economics and Business Administration*, 7 (2). 2019
- Arikunto, Suharsini. *Prosedur Penelitian Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rieka Cipta. 2008
- Bahar, Arfiani dan Herman Sjahruddin. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang*. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, 3 (1). 2015
- Bayanuloh, Ikhsan. *Marketing Syariah*. Yogyakarta: Deepublish. 2019
- Candrianto. *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Batu: Literasi Nusantara. 2018
- Fatmawatie, Naning, Dwi Wahyuni Rahma dan Nilna Fauza. *Pengaruh Customer Satisfaction dan Customer Trust Terhadap Customer Loyalty Produk Krim Pelembab Wajah Fair & Lovely*. *Istithmar*, 4 (1). 2020
- Gofur, Abdul. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi*, 4 (1). 2019
- Guspul, Ahmad. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah*. *Jurnal Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat UNSIQ*, 1 (1). 2014
- Halim, Fitria, dkk. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Yayasan Kita Menulis. 2021
- Haryanto, Rudy. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah: Teori dan Praktik*. Pamekasan: Duta Media Publishing. 2020
- Hidayati, Aprihatiningrum, dkk. *Loyalitas dan Kepuasan Konsumen: Tinjauan Teoritik*. Makasar: Citra Media Nusantara. 2021
- <https://www.bankmuamalat.co.id>
- <https://www.ojk.go.id>
- Ifham, Ahmad. *Ini Lho Bank Syariah: Memahami Bank Syariah Dengan Mudah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Media. 2015
- Kaihatu, dkk. *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: Andi. 2015

- Kalimah, Siti dan Nur Fadilah. *Marketing Syariah: Hubungan Antara Agama dan Ekonomi*. Banyuwangi: IAI Ibrahimy Banyuwangi. 2017
- Latif, Kholidiyyah Ainur dan Diyah Probowulan. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Implementasi Sistem Informasi Akuntansi Pada Bank Muamalat Di Kabupaten Jember*. *International Journal of Social Science and Business*, 3 (4). 2019
- Lesmana, Rosa. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Radekatama Piranti Nusa*. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2 (2). 2019
- Mujib, Abdul. *Manajemen Pemasaran Syariah: Strategi Promosi Produk Pembiayaan Bank Syariah*. Surabaya: UM Surabaya Publishing. 2022
- Nasfi, Rahmad dan Sabri. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah*. *Ekonomika Syariah: Journal of Economic Studies*, 4 (1). 2020
- Parakkasi, Idris. *Pemasaran Syariah Era Digital*. Bogor: Lindan Bestari. 2020
- Pardede, Ratlan dan Tarcicius Yudi Haryadi. *Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Yang Dimediasi Kepuasan Konsumen*. *Journal of Business & Applied Management*, 10 (1). 2017
- Priyatno, Dwi. *Belajar Praktis Parametrik dan Non Parametrik dengan SPSS & Prediksi Pertanyaan Pendadaran Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta: Gava Media. 2012
- Razak, Abdul. *Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Negara Indonesia (Bni) Cabang Kendari*. *Journal of Economic and Business*, 2 (7). 2018
- Ridwan. *Dasar-Dasar Statistik*. Bandung: Alfabeta. 2014
- Sanjayawati, Hilda. *Perilaku Komplain, Penanganan Komplain Dan Atribut Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 6 (2). 2020
- Santoso, Singgih. *Total Quality Management (TQM) dan Six Sigma*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo. 2007
- Setiawan, Ajis, Nurul Qomariah dan Haris Hermawan. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9 (2). 2019

- Setyo, Purnomo Edwin. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Best Autoworks. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 1 (6). 2017
- Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung:Alfabeta. 2014
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta. 2014
- Sujianto, Agus Eko. *Aplikasi Statistik dengan SPSS*. Jakarta: Prestasi Pustaka. 2009
- Sumarwano, Ujang dan Fandy Tjiptono. *Strategi Pemasaran dalam Perspektif Perilaku Konsumen*. Bogor: IPB Press. 2018
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset. 2010
- Tumbel, Altje. Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt Bank Btpn Mitra Usaha Rakyat Cabang Amurang Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum*, 3 (1). 2016
- Utama, Andrew Shandy. *Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia*. *UNES Law Review*, 2 (3). 2020
- Wahab, Wirdayani. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru*. *Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2 (1). 2017
- Wijayanto, Kusuma. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank. *Jurnal Manajemen Daya saing*, 17 (1). 2015
- Yuliawan, Eko dan Mbayak Ginting. *Pengaruh Experimental Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Mandiri Cabang Medan Balai Kota*. *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil*, 6 (1). 2016
- Zakiy, Muhammad dan Evrita Putri Azzahroh. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 3 (1). 2017
- Zusmawati, dkk. Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung. *Jurnal Economic and Digital Business*, 4 (1). 2023