

DAFTAR PUSTAKA

- Analia, Fitri. “Analisis Kualitas Jasa Pada Perbankan Syariah Berdasarkan Adaptasi Model CARTER (Studi Pada Nasabah Tabungan Ib Hasanah Bank BNI Syariah Cab. Makassar).” UIN Alauddin Makassar, 2020.
- Azwar, Saifuddin. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset, 2007.
- Dea Putri Adelia. “Peran Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah & Relevansinya Dengan Pelayanan Islam (Studi Kasus Pada BPRS Mojokerto Kantor Cabang Ngoro Jombang).” IAIN Kediri, 2022.
- Dian Sugiarti, Any Meilani. “Dimensi Carter Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia : Studi Komparatif Sebelum Dan Setelah Merger.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol 7, no. 03 (2021): 1696–1704.
- Firmansyah, Andrianto dan Anang. *Manajemen Bank Syariah*. Surabaya: Qiara Media, 2019.
- Hamdani, Rambat Lupiyoadi & A. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- Handani, Luh Titi. *Buku Ajar Implementasi Teknik Analisis Data Kuantitatif (Penelitian Kesehatan)*. Jakarta: PT.Scifintech Andrew Wijaya, 2022.
- Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media, 2011.
- Jundiani. *Pengaturan Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia*. Malang: UIN

Malang Press, 2009.

Kelly, Tatiana Perez. María Fernanada. *Pemasaran Jasa. Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2020.

Komarudin, Basit Aulawi, Djuwandana Pamungkas. “Peran Perpustakaan STAIN Kediri Dalam Layanan Pemustaka (Kajian Kualitas Layanan Perpustakaan Berdasarkan Persepsi Pemustaka.” *Jurnal Keislman dan kebudayaan* Vol 10, no. 2 (2016): 177–190.

Mamik. *Metodologi Kualitatif*. Sioarjo: Zifatama Publisher, 2015.

Mekarisce, Arnild Augina. “Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif Di Bidang Kesehatan Masyarakat.” *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat* 12, no. 3 (2020).

Moelong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2002.

Orin Verawati Ramadani, Abdul Rahman Kadir, Abdullah Sanusi. “Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BMT Barokatul Ummah Di Kabupaten Merauke.” *Hasanuddin Journal of Applied Business and Entrepreneurship* (2019).

Owen, Abdul Qawi Othman dan Lynn. “Adopting And Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banks: A Case Study Kuwait Finance House.” *International Journal of Islamic Financial Service* 3, no. 3 (2001).

RI, Departemen Agama. *Al-Qur'an Dan Terjemahnya Daliyah*. Bandung: Jabal,

2010.

Ruhati. “Implementasi Pelayanan Model CARTER Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah BRI Syariah KCP Pinrang.” IAIN Parepare, 2018.

Saragih, Lenny Menara Sari. “Analisis Dimensi CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Meningkatkan Electronic Word Of Mouth Pada Bank Syariah Mandiri.” UIN Sumatera Utara Medan, 2021.

Sari, Widya Ratna, and Sulistyowati. “Peran Lembaga Keuangan Mikro Syariah Dalam Membangun Ekonomi Yang Berkelanjutan Dan Inklusif.” *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi* 3, no. 2 (2023): 44–52.

Serawati, Bella Marda. “Peran Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Kedai Kopi Kaki Lima ‘WAKEUP’ Kota Kediri.” IAIN Kediri, 2022.

Setyabudi, Daryanto dan Ismanto. *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2018.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2006.

Sulistyowati, dan Choirul Anam. “Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Rahasia Data Nasabah Dalam Perspektif Hukum Perbankan Islam (Studi Kasus Bank Muamalat Surabaya).” *Jurnal Lentera* 20, no. 2 (2021): 303–320.

Sulistyowati. “Hajj Fund Investment Development Strategy Sharia Investment Management Perspective.” *EL DINAR: Jurnal Keuangan dan Perbankan*

Syariah 10, no. 2 (2022): 148–162.

———. “Mengukur Tingkat Kesehatan Bank Syariah Dengan Menggunakan CAMELS BI (Analisis Laporan Keuangan Bank Muamalat, Bank Syariah Mandiri Dan Bank Mega Syariah).” *Jurnal Maliyah* 01, no. 02 (2011): 157–177.

———. “Settlement Of Non-Performing Lending in Sharia Banking Through KPKNL Surabaya From The Perspective Of Islamic Law.” *Al Daulah: Jurnal Hukum Dan Perundangan Islam* 11, no. 2 (2021).

Suryani, Tatik. *Manajemen Pemasaran Strategik Bank Di Era Global*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2017.

Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa (Prinsip Penerapan, Penelitian)*. Edisi 1. Bandung: Andi Offset, 2014.

Zainulbahar Noor. *Bank Muamalat Sebuah Mimpi Harapan Dan Kenyataan Fenomena Kebangkitan Ekonomi Islam*. Jakarta: Bening Publishing, 2006.

Zakia, Nada. “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri.” UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021.