

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Ahmad Zainul, and Zakiyyah Ilma Ahmad, 'Kepatuhan Syariah (Sharia Compliance) Produk Leasing Syariah', *Juurnal Ekonomi Dan Bisnis Syariah*, 0.01 (2023).
- Ainia, Zahrotul, 'Peran Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Studi Pada Bank Muamalat KCP Mojokerto' (Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri, 2024).
- Aisyah, Siti, and Finta Aramita, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Cafe Seis Di Kota Medan)', *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 4.3 (2025).
- Apriliana, and Sukaris, 'Analisa Kualitas Layanan Pada CV. Singoyudho Nuasantara', *Jurnal Maneksi*, 11.2 (2022).
- Ardhiansyah, Putra Purnama, 'Peran Muamalat Digital Islamic Network (DIN) Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Di Bank Muamalat KCP Madiun' (Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri, 2023).
- Badan, Peran, Perencanaan Pembangunan, Daerah Dalam, Rpjmd Kota Tomohon, Syaron Brigitte Lantaeda, Florence Daicy J Lengkong, and others, 'Jurnal Administrasi Publik', 04.048.
- Charissa Kezia Rahmawati, 'Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia' (Universitas Airlangga, 2020).
- Dr. H. Nazar Naamy, M.Si, *Metodologi Penelitian Kualitatif Dasar-Dasar Dan Aplikasinya*, ed. by Winengan, 1st edn (LP2M UIN Mataram, 2019).
- Endro Prihastono, 'Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Customer Service Berbasis Web', *Dinamika Teknik*, 6.1 (2012).
- Fattah, Nasution Dr. Abdul, *Metode Penelitian Kualitatif*, ed. by Dr. Hj. Meyniar Albina, 1st edn (CV. Harfa Creative, 2023).
- Fauzi, Abu Amar, 'Mengukur Pengaruh Kualitas Layanan Model CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah Indonesia', *Journal of Business and Banking*, 6.2 (2017).
- Febriana, Nina Indah, 'Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu

- Tulungagung’, *Jurnal An-Nisbah*, 03.01 (2016).
- Fermita, Cut Nanda, Nurhayati, and Julian Chandra, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Bireuen Dalam Gadaai Emas’, *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 4.2 (2025).
- Fiantika, Feny Rita, Anita Maharani, and Kusmayra Ambarwati, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, ed. by M.Hum Yuliatr Novita, 1st edn (PT. Global Eksekutif Teknologi, 2022).
- Firdaus, Safira Sasabila, ‘Implementasi Model CARTER Dalam Pelayanan Digital Di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banyuwangi S. Parman’ (Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2023).
- Gusnadani, Milda, ‘Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi E-Servqual Di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka.’ (UIN Antarsari Banjarmasin, 2023).
- Hakim, Lukman Al, Ilham Daylami, and Diki Gita Purnama, ‘Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (Capital Flex) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Capital’, *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 4.2 (2024).
- Hamid, Rismawati, Djoko Lesmana Radji, and Yulinda L Ismail, ‘Pengaruh Empathy Dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan’, *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, 13.1 (2020).
- Hanifia, Ensy Prastitiningrum, ‘Pelaksanaan Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah Menengah Pertama Luar Biasa Negeri Lampung Timur Tahun Pelajaran 2019/2020’ (Universitas Muhammadiyah Metro, 2020).
- Hasibuan, Ahmad Fauzul Hakim, ‘Kualitas Pelayanan Model CARTER Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Lhokseumawe Dengan Pendekatan SEM-PLS’, *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 6.1 (2023).
- Herudiansyah, Gumar, Fitantina, and Monica Suandini, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Reliability, Responsiveness Dan Assurance Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah’, *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (Motivasi)*, 8.1 (2023).
- Bank Muamalat, ‘Bank Muamalat Indonesia : Bank Pertama Murni Syariah’, *Bank*

- Muamalat Indonesia* <<https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/sejarah>> Indrasari, Meithiana, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, 1st edn (Unitomo Press, 2019).
- Infobank_Official, 'Bank Muamalat Terdepan Ditempel BSI Dan BCA Syariah', *Infobank*, 2024 [accessed 10 January 2025].
- Infobank, 'The Best Bank in Customer Experience 2026', *Infobank*, XLVIII.577 (2026).
- Ismulyty, Sri, Nurmaini, and May Roni, 'Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah (BSI Kalirejo)', *Jurnal Nisbah*, 8.1 (2022).
- Jailani, M Syahran, Ardiansyah, and Risnita, 'Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif', *Jurnal IHSAN Jurnal Pendidikan Islam*, 1.2 (2023).
- Jailani, M Syahran, Ardyansyah, and Risnita, 'Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif', *Jurnal IHSAN Jurnal Pendidikan Islam*, 1.2 (2023).
- Jubaidi, Choirul Munawaroh, Ayu Puspita Sari, and Awalludin Ali Paraira, 'Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Samarinda', *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi (JEMSI)*, 5.6 (2024).
- Khaldun, M. Ibnu, and Apriatni Endang Prihatini, 'Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Dan Harga Pada PO. Sindoro Satriamas Semarang' (Universitas Diponegoro, 2016).
- Kholifah, Siti, Luqman Hakim Handoko, and Rudiyanto, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Nasabah Bank Syariah : Systematic Literature Review', *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 13.1 (2025).
- Kurniawan, Peter, and Sugiono Sugiharto, 'Analisa Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Celebrity Fitness Center Surabaya' (Universitas Kristen Petra, 2009).
- Kuswandi, Dadi, 'Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Berbelanja Online', *Jurnal*

Indonesia Sosial Sains, 2.10 (2021).

Laia, Elsa Kasih, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Produk Kadoz Di UD. Brave Desa Hiliorodua Kecamatan Lahusa', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*, 7.1 (2024).

Lestari, Dwi, 'Analisis Pengaruh Labelisasi Halal, Brand Image, Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Terhadap Keputusan Membeli Makanan Cepat Saji Rocket Chicken Di Kota Salatiga' (Universitas Islam Negeri Salatiga, 2020).

Maharani, Adinda Cahya, 'Pengaruh E-Satisfaction, E-Service Quality, Dan E-Trust Terhadap E-Customer Loyalty Dalam Menggunakan M-Banking Muamalat DIN (Studi Pada Cusomer PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari)' (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2024).

Malikhah, Siti, Muinah Fadhilah, and Henny Welsa, 'Meningkatkan Minat Berkunjung Kembali Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Pengunjung Domestik Wisata Puncak Becici Yogyakarta', *Jurnal Manajemen Dan Sains*, 8.2 (2023).

Mangare, Injilia, Rudy S. Wenas, and Mirah H. Rogi, 'Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Sonder Indah', *Jurnal EMBA*, 11.3 (2023).

Margareta, Ine, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kopkar Mekar Swalayan Kediri' (Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri, 2024).

Mitior, and Karona Cahya Susena, 'Analisis Hubungan Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Candra Motor Di Kaur Utara Kabupaten Kaur' (Universitas Dehasen Bengkulu, 2015).

Nelwan, Diandra Gabriela, William Agustinus Areros, and Johny Revo Elia Tampi, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) TBK, Cabang Manado', *Jurnal Administrasi Bisnis (JIB)*.

Nur, Andi Syaib Rafidhi M, Muhammad Hidayat, and Asniwati, 'Pengaruh Kepercayaan Dan Word of Mouth Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Pada PT Esta Dana Ventura Cabang Makassar', *Jurnal Pelopor*

Manajemen Indonesia (JPMI), 3.1.

Nurfajriani, Wiyanda Vera, Muhammad Wahyu Ilhami, Arivan Mahendra, Rusdy Abdullah Sirodj, and M Win Afgani, 'Triangulasi Data Dalam Analisis Data Kualitatif', *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10.17 (2024).

Othman, Abdul Qawi, and Lynn Owen, 'Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banks : A Case Study in Kuwait Finance House (KFH)', *International Journal of Islamic Financial Services*, 3.1 (2001).

Othman, Abdul Qowi, and Lynn Owen, 'The Multi Dimensionality of CARTER Model to Measure Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banking Industry : A Study in Kuwait Finance House (KFH)', *International Journal of Islamic Financial Services*, 3.4 (2001).

'The Multi Dimensionality of CARTER Model to Measure Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banking Industry (A Study in Kuwait Finance House)', *International Journal of Islamic Financial Service*, 3.4 (2001).

P, Oktaviana Vivi, Tantri Widiastuti, and Suhaji, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah PT. Asuransi Sequis Life Semarang)', *Jurnal Ilmiah Aset*, 23.1 (2021).

Pamungkas, Blantika Roessova, 'Pengaruh Daya Tarik Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Cibulan Kab. Kuningan' (Universitas Pendidikan Indonesia, 2025).

Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, and Leonard L. Beery, 'SERVQUAL A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality', *Journal of Retailing*, 64.1 (1988).

Prananda, Yandra, Dyah Rachmawati Lucitasari, and M. Shodiq Abdul Khannan, 'Penerapan Metode Service Quality (SERVQUAL) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan', *Jurnal Optimasi Sistem Industri (OPSI)*, 12.1 (2019).

Purba, Maiyora Sarastuna, Rusydi Fauzan, Novera Martilova, and Rahmi Isriani, 'Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile Banking BSI Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Gen Z Di Jorong Lombok Nagari Ujung Gading)', *Jurnal Keuangan Dan Manajemen Terapan*, 6.4

(2025).

Rijali, Ahmad, 'Analisis Data Kualitatif', *Jurnal Alhadharah*, 17.33 (2018).

Romdona, Siti, Silvia Senja Junista, and Ahmad Gunawan, 'Teknik Pengumpulan Data : Observasi, Wawancara Dan Kuisioner', *Jurnal JISOSEPOL Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi Dan Politik*, 3.1 (2025).

Sadilah, Irma, 'Peran Layanan E-Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Parepare' (Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, 2023).

Safarudin, Rizal, Martin Kustati, and Nana Sepriyanti, 'Penelitian Kualitatif', *Journal Of Social Science Research*, 3.2 (2023).

Sangi, Intan Monica Alma, Lucky Frnky Tamengkel, and Danny D.S. Mukuan, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana', *Jurnal Productivity*, 3.2 (2022).

Sari, Cindy Puspita, Ikhwan Kolid, and Lutfi, 'Peran Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PT Berkah Berlimpah Jawa Timur', *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 2.4 (2023).

Sidiq, Umar, Miftachul Choiri, and Anwar Mujahidin, *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan*, ed. by Anwar Mujahidin, 1st edn (CV. Nata Karya, 2019).

Sinaga, Dameria, *Metodologi Penelitian (Penelitian Kualitatif)*, ed. by M.Pd Aliwar, S.Ag., 1st edn (UKI Press, 2023).

Sinollah, and Masruro, 'Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual-Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen)', *Jurnal Dialektika*, 4.1 (2019).

Sulung, Undari, and Mohamad Muspawi, 'Memahami Sumber Data Penelitian : Primer, Sekunder, Dan Tersier', *Jurna; Edu Research Indonesia Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)*, 5.3 (2024).

Sururin, Anis, 'Peran Strategi Layanan Cash Pick Up Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pelajar Memilih Tabungan Simpel IB (Studi Kasus Di Bank Jatim Syariah KCP Blitar)' (Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri, 2024).

Susiani, 'Peran Budaya Sekolah Dalam Pembentukan Karakter Islami Peserta Didik

- Kelas VII.I SMP Negeri 1 Parepare’ (Institut Agama Islam Negeri Parepare, 2023).
- Tajibu, Kamaluddin, ‘Analisis Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar’, *Jurnalisa*, 05.2 (2019).
- Tarumingkeng, Rudy C, ‘Servqual Zeithaml, Parasuraman, Berry’ (Institut Bisnis dan Multimedia Asmi Jakarta, 2025).
- Tenti, Herawati, ‘Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Dan Word of Mouth Apotek Kimia Farma Yogyakarta’ (Universitas Islam Indonesia, 2019).
- Thalha, Alhamid, and Anufia Budur, ‘Instrumen Pengumpulan Data’, *Analytical Biochemistry*, 2019.
- Tuzzuhro, Fatimah, Noni Rozaini, and Muhamad Yusuf, ‘Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia’, *Jurnal Pendidikan Ekonomi Akuntansi*, 11.2 (2023).
- Wahyudi, Agus Rofik, ‘Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan Modified SERVQUAL Di Bank Muamalat Cabang Tulungagung’ (UIN Sunan Kalijaga, 2013).
- Winarto, ‘Persepsi Kualitas Layanan Warung Internet Di Kota Medan’, *Jurnal Ilmiah Methonomi*, 3.2 (2017).
- Yolandha, Friska, ‘Muamalat-DIN Jadi Mobile Banking Syariah Pilihan Masyarakat’, *Republik*, 2025.
- Yusniar, ‘Tinjauan Kepuasan Pelanggan Perspektif Islam Pada Toko Busana Muslim Zaskia Sungkar Di Kota Banda Aceh’, *Jurnal Riset Ilmiah SENTRI*, 3.11 (2024).
- Zulkifly, Zulfina Arizky, Nurdin Brasit, Muhammad Sabranjamil, Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi, and Universitas Hasanuddin, ‘Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Mobile Banking Dengan Pendekatan Metode E-Servqual’, *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Informatika (JBMI)*, 19.1 (2022).