

DAFTAR PUTAKA

- Alwi Dahlan, M. Paper: Peranan dan Peluang Pulic Relations dalam meningkatkan Citra dan Pelayanan Perbankan, (disampaikan pada seminar PR Bank: Pasca UU Perbankan 1992 di Jakarta, 20 Juni 1992.
- Amar Fauzi, Abu, “Mengukur pengaruh kualitas layanan model CARTER terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah Indonesia”, *Journal of Business and Banking*, Volume 6, No 2, 2016.
- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. *Dasar-Dasar Pemasaran, Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan*. Jakarta: Penerbit Prenhalindo, 2012.
- Bahar, Taslim. Kusbiantoro, Tamim dan Frazilla, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Penggunaan Moda Angkutan Umum Informal”, *Simposium XII FSTPT, Universitas Kristen Petra Surabaya*, 14 November 2009.
- Durianto, Darmadi, Sugiarto & Sitinjak, Toni, *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* Jakarta : Salemba Empat, 2002.
- , *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2008.
- M. Sangadji, E. dan Sopiah, *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai:Himpunan Jurnal Penelitian*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2013.
- Made Wisnu Anggabrata, Dewa, Gede Bayu Rahanata, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BPR Balidana Niaga Denpasar”, *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4, No. 5, 2015.

- Muafik saleh, Akh, *Public Sevice Communication*, Malang: UMM Press. 2010.
- Mujahidin, Akhmad, *Hukum Perbankan Syariah*, Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2016.
- Qawi Othman, Abdul dan Lynn Owen, “*Adopting And Measuring Customer Service Quality In Islamic Banks: A Case Study N Kuwait Finance House*”, *International Journal Of Islamic Service*, vol. 3 No. 2001.
- Qawi Othman, Abdul, dan Lynn Owen, “*Adopting And Measuring Customer Service Quality In Islamic Banks: A Case Study N Kuwait Finance House*”, *International Journal Of Islamic Service*, vol. 3 No. 01. 2001.
- Rafidah, “*Kualitas Pelayanan Islami Pada perbankan Syariah*”, *Nalar Fiqh*, Vol. 10, No. 2, Desember 2014.
- Rahman Rahim, Abd. *Cara Praktis Penulisan Karya Ilmiah*, Yogyakarta: Zahir Publishing, 2020.
- Rahman, Zillur, “*Developing Customer Oriented Service: A Case Study*” *Journal Of Managing Service Quality*, vol. 14. No. 5, 2004.
- Rambat Lupiyadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2014. Edisi 13.
- , *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jakarta: Prenhallindo, 2004.
- dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- , *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset, 2004, Edisi Pertama.
- Ratminto, Atik Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Penerbit Pustaka Belajar, 2005.

- Riyanto, Slamet, Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*, Yogyakarta: Budi Utama, 2020.
- Roflin, Eddy, dkk, *Populasi, Sample, Variabel dalam Penelitian Kedokteran*, Pekalongan: NEM – Anggota IKAPI, 2021.
- Shadiqqin, Martul, *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*, Jakarta: Penerbit Sinar Grafika, 2004.
- Siyoto, Sandu, *Dasar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- Syafe'i, M. Antonio, *Bank Islam: Teori dan Praktek*, Jakarta: Gema Insani Press, 2000.
- Tjiptono, Fandy *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi, 2000.
- Uyun, Muhamad, Baquandi Lutvi Yoseanto, *Seri Buku Psikolog: Pengantar Metode Penelitian Kuantitatif*, Yogyakarta: Budi Utama, 2022.
- Wakhid dan Elvrita, *Adapting Islamic Bank's CARTER Model: An Empirical Study in Riau's Syariah Bank, Indonesia. Vol. 2, 2007.*
- Wijiharta, "Perbandingan Kualitas Pelayanan Bank Syariah dengan Bank Konvensional Di Yogyakarta Bagi Nasabah Ganda Menggunakan 'Carter' Model", *JBTI*, Vol.1, No.1, Februari 2010.