

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Abdurrahman, Nana Herdiana, *Manajemen Strategi Pemasaran*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2015.
- Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2016
- Ahmadi Candra, Dadan Hermawan, *E-Business & E-Commerce*, Yogyakarta : ANDI, 2013
- Arief, *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*, Malang : Banyumedia Publishing, 2020
- Bungin, Burhan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta : KENCANA, 2017
- Hariadi, Bambang, *Strategi Manajemen*, Jakarta : Bayumedia Publishing, 2015  
Hasibuan, Melayu S.P, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2007.
- Kartono, Kartini, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, Bandung : CV Mundur Maju, 1996
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011.
- Moleong, Lexy, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya Offset, 2013
- Rahmayanty, Nina, *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013
- Render, Barry dan Jay Heizer, *Prinsip-prinsip Manajemen Operasi*, Jakarta : Salemba Empat, 2001.
- Siyoto, Sandu dkk, *Dasar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta : Literasi Media Publishing 2015

- Sugiono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung : Alfabeta, 2016
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, dan R&D*, Bandung : Alfabeta 2016.
- Supriyono, Maryanto, *Buku Pintar Perbankan*, Yogyakarta : ANDI, 2011
- Suyanto. M, *Marketing Strategy Top Brand Indonesia*, Yogyakarta : CV Andi Offset, 2007.
- Thangkilisan Hessel Nogi S, *Manajemen Publik*, Jakarta: PT. Grasindo, 2005
- Tim Penyusun Departemen Pendidikan dan Kebudayaan RI, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta : Balai Pustaka, 1997), hal. 199t
- Tjiptono, Fandy, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Alfabeta, 2012.
- Yunus, Eddy, *Manajemen Strategis*, Yogyakarta : CV Andi Offset, 2016
- Yamit, Zulian, *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*, Yogyakarta : Ekonisia, 2018

### **JURNAL PENELITIAN TERDAHULU**

- Muchlis, Ridwan, “*Analisis SWOT Financial Technology (Fintech) Pembiayaan Perbankan Syariah di Indonesia (Studi Kasus 4 Bank Syariah di Kota Medan)*”, Jurnal At-Tasawuth, 2018
- Nurdin dkk, “Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah

(Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)”. Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah, 2020

Sondakh, Conny, “*Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)*”, Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen, 2016

Trisusanti, Yelli, 2017, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru)*”, Jurnal Online Mahasiswa FISIP, 2017

Wirdayani Wahab, “*Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Nasabah Industri*

*Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru*”, Jurnal Kajian Ekonomi Islam, Januari-Juni 2017

Wulan, Vieqi Rakhma, *Financial Technology (FinTech) A New Transaction*

*Future, Management of Economy Department of PGRI Adi Buana Surabaya University, Journal of Electrical Engineering and Computer Science, Vol 2, No. 1 June 2017, hal. 178*

## **JURNAL DAN SKRIPSI**

Bachri, Bachtiar S, *Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi pada*

*Penelitian Kualitatif*, Jurnal Teknologi Pendidikan, 2010.

Christmastianto, Imanuel Adhitya Wulanata, *Analisis SWOT Implementasi*

*Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan di Indonesia,*

Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pelita Harapan Tangerang,  
Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 20 No. 1, 2017.

Febriana, Nina Indah, “Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap  
Kepuasan

Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu

Tulungagung”, dalam : *Jurnal* Institut Agama Islam Negeri (IAIN)  
Tulungagung, 2016.

Fitriyanti, Yuniar, *Strategi Pemasaran Pelayanan E-Banking di PT.  
Bank Syariah*

*Mandiri Kantor Cabang Tasikmalaya*, Tugas Akhir, Fakultas Ekonomi  
dan

Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2016

Habibah, Ina Ayu, “Penerapan Service Excellent Pada Bank Syariah  
Mandiri

Cabang Pembantu Temanggung Ditinjau Dari Kepuasan Nasabah”,  
Tugas Akhir, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut  
Agama Islam Negeri

Purwokerto, 2017.

Trisusanti, Yelli, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan  
Terhadap*

*Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang  
Pekanbaru)*, Jurnal Online Mahasiswa FISIP, 2017.

Wirdayani Wahab, *Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Nasabah  
Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru*, Jurnal Kajian  
Ekonomi Islam 2017.

## **WEBSITE**

<https://bankbsi.co.id>

Ismi Hendrayanti, “Manfaat Adanya Pelayanan Baik Perusahaan Terhadap Konsumen”, [https:// herdyantismi .wordpress. com/ 2013 /11/ 22/ manfaat adanya- pelayanan- baikperusahaan- terhadap- konsumen/ amp/](https://herdyantismi.wordpress.com/2013/11/22/manfaat-adanya-pelayanan-baikperusahaan-terhadap-konsumen/), diakses pada 2021