

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Aprianto, Iwan dkk. 2020. *Etika dan Konsep Manajemen Bisnis Islam*. Yogyakarta: CV Budi Utama
- Budiastuti, Dyah dan Bandur, Agustinus. 2018. *Validitas dan Reliabilitas Penelitian*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Fasa, Muhammad Iqbal dkk. 2020. *Eksistensi Bisnis Islam di Era Revolusi Industro 4.0*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung
- Ghazali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit- Undip
- Hidayat, Rahmat dan Rifai, Muh. 2018. *Etika Manajemen Perspektif Islam*. Medan: LPPPI
- Huda, Nurul dkk. 2017. *Pemasaran Syariah Teori dan Aplikasi*. Depok: Kencana
- Indasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Jawa Timur: Unitomo
- Indonesia, Ikatan Bankir. 2018. *Mengelola Bank Syariah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Ismail, Dr. Fajri. 2018. *Statistika Untuk Penelitian Pendidikan dan Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Prenadamedia Group
- Kasmir. 2018. *Customer Services Excellent*. Jakarta: Rajawali Press
- Kotler, P dan Keller, Kevill L. 2016. *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Masykuroh, Nihayatul. 2020. *Etika Bisnis Islam*. Serang: Media Karya Kreatif
- Muchson, M. 2017. *Statistik Deskriptif*. Bogor: Guepedia
- Nalendra, Aloysius Rangga Aditya, dkk. 2021. *Statistika Seri Dasar Dengan SPSS*. Bandung: Media Sains Indonesia
- Nuryadi, Dewi Tutut dkk. 2017. *Dasar-dasar Statistik Penelitian*. Yogyakarta: SIBUKU MEDIA

- Pride, W.M, Huges, R.J, dan Jack R, K. 2014. *Pengantar Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat
- Rahmawati. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Samarinda: Mulawarman University PRESS
- Riyanto, Slamet dan Hatmawan, Aglis Andhita. 2020. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Budi Utama
- Subaygo, Pangestu. 2017. *Statistik Terapan*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Sugiyono. 2018. *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Sugiyono. 2019. *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Suyono. 2018. *Analisis Regresi untuk Penelitian*. Yogyakarta: CV Budi Utama
- Susminingsih. 2020. *Etika Bisnis Islam*. Pekalongan: PT Nasya Expanding Management
- Thohir, Erick, dan Agustian, Ary Ginanjar. 2020. *Akhlah Untuk Negeri*. Jakarta: PT Arga Tilanta
- Wiranata, Gede. A.B. 2005. *Dasar-dasar Etika dan Moralitas*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti
- Zamzam, Fakhry dan Aravik, Havis. 2020. *Etika Bisnis Islam Seni Berbisnis Keberkahan*. Yogyakarta: CV Budi Utama

JURNAL dan SKRIPSI

- Anggraeni dan Anggoda, Talia Angelin. 2022. “Efektifitas Kualitas Layanan dan Kepuasan Bagi Nasabah Bank Pada Masa Pandemi” dalam *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*. Vol. 3 No.1, 253
- Armi, Basithul dan Pradesyah, Riyah. 2022. “Penerapan Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Setia Budi Kota Medan)”. dalam *Jurnal Ekonomi Islam*. Vol. 3, No.1, 91-94
- Cahyanti, Intan Nur Cahyanti. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah”. Skripsi. Ponogoro: IAIN
- Durin, Ramzi. 2020. “Arti Penting Menjalankan Etika Dalam Bisnis”. dalam *Jurnal Valuta*. Vol.6, No.1, 33

- Fahmul, Muh dan Danif. 2016. “Penerapan Konsep Etika Bisnis Pada Manajemen Perhotelan di PT. Syariah Guest House Malang” dalam *Jurnal Malia*. Vol. 7 No. 2, 3
- Huzaimah dan Ibdalsyah. 2018. “Analisis Etika Bisnis Islam dan Kepuasan Kualitas Pelayanan dalam Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Pada Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah Cabang Bogor”. dalam *Jurnal Ekonomi Syariah*. Vol.02, No. 02, 182-183
- Juliani. 2016. “Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam” dalam *Jurnal Ummul Quro*. Vol. 7, No. 1, 63-74
- Mitra, Dandy Abau. 2021. “*Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Customer Retention Bank Syariah Mandiri Bandar Lampung*”. Skripsi. Lampung: UIN
- Muthmainnah. 2017. “Landasan Hukum Islam: Etika Bisnis Syariah dan Faktor Pengembangnya” dalam *Jurnal Syariah*. Vol. V No. 1, 58
- Riyah, Pradesyah. 2020. “Pengaruh Promosi dan Pengetahuan Terhadap Minat Masyarakat Melakukan Transaksi di Bank Syariah” dalam Al-Sharf: *Jurnal Ekonomi Islam*. Vol. 1 No.2, 113-122
- Syahrizal, Ahmad. 2018. “Etika Bisnis Islam Dalam Perspektif Islam” dalam *Jurnal Aktualita*, Vol. 9 Edisi. 1
- Sigit, Nawang Kharisma dan Soliha, Euis. 2017. “Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah” dalam *Jurnal EMBAL*. Vol. 2, No. 1, 159
- Zein, A. Indi. 2020. “*Implementasi Konsep Etika Bisnis Islam dalam Pelayanan Perbankan*”. Skripsi. Bone: IAIN

INTERNET

- Fernandes, Yolanda Darma dan Marlius, Doni. 2018. “*Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatra Barat Cabang Utama Padang*”. Padang: INA-Rxiv. 4
- Kompas.com. 17 Mei 2023. *Perjalanan Kasus BSI dari Gangguan Layanan sampai Hacker Minta Tebusan*, <https://money.kompas.com/read/2023/05/17/072027926/perjalanan-kasus-bsi-dari-gangguan-layanan-sampai-hacker-minta-tebusan?page=all>, diakses 26 mei 2023.

Liputan.com. 17 Mei 2023. *Layanan BTN Syariah di Klaim Setara dengan Bank Besar, Ini Buktinya.* <https://www.liputan6.com/bisnis/read/5290010/layanan-btn-syariah-diklaim-setara-dengan-bank-besar-ini-buktinya>. Diakses 19 Juni 2023

Indonesia, Pemerintah. 1998. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 Tentang Perbankan*, tambahan Lembaran Negara Nomor 3472, Jakarta: Sekretariat.

Indonesia, Bank. 2005. *Peraturan Bank Indonesia Nomor: 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah*. tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia.

AL-QURAN

Al-Baqarah (2): (275)

Al-Ahzab (33): (70)

Al-anfal (8): (70)