

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Karimudin, A. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini. Provinsi Aceh. ISBN:978-623-5722-91-7. Website: <http://penerbitzaini.com>
- Abdullatif. (2020). Pengaruh Harapan Pelanggan, Nilai Pelanggan , Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Kereta Commuterline Jabodetabek. *Journal of Business & Banking*. 12
- Adimah, N., Irsyad, M., & Oktriawan, W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan kantor Cabang Purwakarta). *Muttaqien; Indonesian Journal of Multidiciplinary Islamic Studies*, 3(2), 177–194. <https://doi.org/10.52593/mtq.03.2.01>
- Aditya Okta Viandy. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Ulang Dengan Menggunakan Produk Yang Lain Melalui Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Boulevard Di Surabaya. *JESTT Vol. 1 No. 8 Agustus 2014*. 1(8), 565–580.
- Al-Azzam, A. F. M. (2020). The Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction: A Field Study of Arab Bank in Irbid City, Jordan. *European Journal of Business and ManagementOnline*, 7(15), 2222–2839.
- Cancera, Nausa Rachtri N. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Model Carter Terhadap Kepuasan Nasabah. *JIEF: Journal of Islamic Economics and Finance*. 201-2.
- Daga, Rosnaini (2020). *Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*. Global Research And Consulting Institute. Gowa Sulawesi Selatan. ISBN: 978-602-5920-17-2. <https://www.researchgate.net/publication/305320484>
- Dharmasena, Alexander B. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Bank Central Asia Tbk KC Pembantu Pondok Cabe Mutiara. *Repository Universitas Nasional*. <https://repository.unas.ac.id>
- Elvana, Christina (2020). pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang bertransaksi setoran tunai terhadap BCA Kcp Tamim bandung. <https://epub.imandiri.id>

- Fauzi, A. A. (2020). Mengukur pengaruh kualitas layanan model Carter terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah Indonesia. *Journal of Business & Banking*, 6(2). <https://doi.org/10.14414/jbb.v6i2.718>
- Fauzia, Nurida (2021). Pengaruh Dimensi Carter Dalam Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Syariah Kcp Purwodadi. *Eprints.walisongo.ac.id*.
- Febrianto, H., & Yusuf, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Mandiri Kcp Jamika Bandung. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 5(2), 401. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v5i2.392>
- Firmansyah, F., & Haryanto, R. (2020). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jurnal *Manajemen*, 1–61. Duta Media Publishing. Lekoh Barat Bangkes Kadur Pamekasan. IKAPI: 180/JTI/2018.
- Fitriani, Kiki Nurul (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Dimensi Carter Di Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah. *Statistical Field Theory*, 53(9), 1–142.
- Gunawan, E., Sebastian, G. O., & Harianto, A. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Menginap di Empat Virtual Hotel Operator di Surabaya. *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality, and Recreation*, 2(2), 145–153.
- Gunawan Herdipriansyah, A. (2022). *DEMANd Digital Economic, Management and Accounting Knowledge Development Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank BTPN Syariah Cibadak Kabupaten Sukabumi*. 04(02), 45–54.
- Ghaiffari. H. M. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Harapan Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Muamalat Cabang Puri Indah). *Journal of Economics and Business*. Title. 4(June), 2016.
- Hadi, N., & Tarwan, O. (2020). Pengaruh Emphaty, Tangible, Responsiveness, Kedisplinan Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Pemerintahan Desa. *Bisnis: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 6(2), 1–16.
- Hakim, A. F. (2023). Kualitas Pelayanan Model Carter Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe Dengan Pendekatan SEM-PLS.El-Amwal, *Journal Economics and Finance*. 6(1),58. <https://doi.org/10.29103/el-amwal.v6i1.10782>

- Hasan, Fuad (2020). *Metode Riset Bisnis*. Utm Press. Raya Telang Madura. ISBN:978-602-6378-73-6.
- Hariyadi, R. (2022). Kepuasan Nasabah Melalui Pelayanan Model Carter Pada Bank Mega Syariah Cabang Kota Bengkulu. *Fidusia : Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 5(2), 123–131. <https://doi.org/10.24127/jf.v5i2.1106>
- Hilmi, R. Z., Hurriyati, R., & Lisnawati. (2020). Manajemen Kualitas Jasa Peningkatan Kepuasan & Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 3(2), 91–102.
- Irfanullah, Gumilar & Desy Fitriana (2023). Analisis Kualitas Pelayanan dan Produk terhadap Minat Nasabah untuk Mengambil Pembiayaan Murabahah. *JIEF: Journal of Islamic Economics and Finance*, 3(1), 75–84. <https://doi.org/10.28918/jief.v3i1.7069>
- Ibrahim Azharsyah, Amelia Erika, Akbar Nashr, Kholis, Apriliani Suci & Noftianto (2021). *Pengantar Ekonomi Islam*. Penerbit: Departemen Ekonomi & Keuangan Syariah-Bank Indonesia. ISBN: 978-602-60042-9-1.
- Indirasari, Meithiana (2020). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Up Unitomo Press. Surabaya, Jawa Timur, Indonesia. ISBN: 978-623-91788-2-6.
- Karim, R. Al. (2020). Influence of Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Private Banking Sector of Bangladesh: A PLS Approach. *Journal of Marketing and Information Systems*, 1(3), 8–17. <https://doi.org/10.31580/jmis.v1i3.1049>
- Kartika, G., & Segaf, S. (2022). Kombinasi Peran Model TAM dan CARTER Terhadap Optimalisasi Kepuasan Nasabah Mobile Syariah Banking di Masa Pandemi Covid-19. *Manajerial*, 9(02), 152. <https://doi.org/10.30587/jurnalmanajerial.v9i02.3969>
- Khoiri, A. H., & Adityawarman. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Diponegoro Journal of Islamic Economics and Business*, 1(1), 15–27. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/djieb/index>
- Machtunina, K. A. (2023). Kualitas Pelayanan Dengan Model Carter Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Repository IAIN Surakarta*. <https://eprints.iain-serakarta.ac.id/epirint/8931>

- Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 2501. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6586>
- Mustoyo. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Nasabah Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Kredit Pada Pt. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (Btpn) Syariah Pekanbaru Kcp. Rumbai. *EKLEKTIK : Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 4(3), 251–261. <https://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/EKLEKTIK/article/view/31464/10792>
- Nengsih, T. A., Syahrizal, A., & Oktafiani, S. F. (2021). Evaluasi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia: Studi Empiris Pembayaran UKT di Jambi. Eksis: *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 12(2), 180. <https://doi.org/10.33087/eksis.v12i2.248>
- Napitupulu, Arahandson A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia Unit Sibolangit. *Jurnal Repository Universitas Medan Area*. <https://repository.uma.ac.id.22-5-23>
- Putra, R. P., & Herianingrum, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 1(9), 622. <https://doi.org/10.20473/vol1iss20149pp622-635>
- Putri, R. S. (2020). Pengaruh Layanan Mobile banking Terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. *Repository Universitas Nasional*. <https://repository.unas.ac.id>. 46.
- Ramadani, R. F., Suryani, Azim, M. F., & Marfu'ah, S. (2023). Kinerja btpn syariah sebelum dan sesudah ipo; studi komparasi dengan menggunakan metode rgec. *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance*, 6(2), 453–463.
- Ridoanto, T., Mislinawati, & Triaudi, G. (2020). Kepuasan Konsumen. In Pengaruh Pengalaman, Pengetahuan Dan Keterampilan Auditor Terhadap Kualitas Audit. <http://repo.darmajaya.ac.id/2870/5/>
- Rifa'i, K. (2020). *Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction) ; Membangun Loyalitas Pelanggan*. Zifatama Publisher, 1–191. [http://digilib.iain-jember.ac.id/693/1/Buku Membangun Loyalitas Pelanggan Oleh Khamdan Rifa'i %2C SE.%2CM.Si.pdf](http://digilib.iain-jember.ac.id/693/1/Buku%20Membangun%20Loyalitas%20Pelanggan%20Oleh%20Khamdan%20Rifa'i%20SE.%20CM.Si.pdf)

- Rika Rahim, Marlya Fatira, N. A. K. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dalam Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Mobile Banking Bsi. *Jurnal Konferensi Sosial Dan Engineering Politeknik Negeri Medan*, 513–519. <http://ojs.polmed.ac.id/index.php/Konsep2021/article/view/897%0Ahttp://ojs.polmed.ac.id/index.php/Konsep2021/article/download/897/463>
- Rusydi, A. F. (2023). Menentukan Loyalitas Nasabah Berdasarkan Kualitas Pelayanan, Citra, dan Implementasi Konsep Keadilan Melalui Kepuasan Nasabah (Studi pada Bank Muamalat KC Malang). In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Vol. 3, Issue 1). <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- Ruhati. (2020). *Implementasi Pelayanan Model Carter Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah BRI Syariah KCP Pinrang. JIEF: Journal of Islamic Economics and Finance*. Title. 3(2), 91–102.
- Saputri, Z. K., Ansori, M., Studi, P., & Syariah, P. (2025). *Strategi pengembangan marketing bank btpn syariah cabang tuban 1,2. 5*, 1436–1446.
- Syamsiah. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Supermarket Transmart Carrefour Di Kota Makassar. *Journal of Business & Banking*. 55
- Septia, E., Fasa, M. I., & Suharto, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis Dan Teknologi (AMBITEK)*, 3(1), 53–62. <https://doi.org/10.56870/ambitek.v3i1.65>
- Shafieisabet, N., Doostisabzi, B., & Azharianfar, S. (2021). An Assessment of Villagers' Satisfaction with the Quality of Construction-Related Services Based on the SERVQUAL Model. *Current Urban Studies*, 05(01), 20–34. <https://doi.org/10.4236/cus.2017.51002>
- Suherman, Agam (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Model Carter dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Pada PT Bank Aceh Syariah KC Banda Aceh. *Repository.ar-raniry.ac.id*.
- Sumarno, S., Dapih, D., Edirianto, S., Tarjono, T., & Maulana, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah. *Ecobankers: Journal of Economy and Banking*, 3(1), 68. <https://doi.org/10.47453/ecobankers.v3i1.660>
- Sulistiyawati, Titi (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Metode Importance Performance Analysis (Studi Pada BNI

- Syariah Kantor Cabang Teluk Betung). 1–109. *Repository Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung*. <https://repository.radenintan.ac.id>
- Sulistiyo, Wiwik (2020), *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. Umsida Press. Jl Majapahit 666 B Sidoarjo. ISBN:978-602-591-436-2. Title. In <http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484>
- Valencia, Viera L. F., & Garcia Giraldo, D. (2020). Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2, 20–40.
- Veranita, M., & Suminar, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Di Btpn Syariah Kantor Cabang Bandung. *Jurnal Co Management*, 4(2), 641–647. <https://doi.org/10.32670/comanagement.v4i2.1230>
- Widianita, Rika Widianita, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pt. BSI Kcs Semarang. In *At-Tawassuth: Jurnal Ekonomi Islam: Vol. VIII (Issue I)*.
- Widjaja. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Tbk. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 108.
- Widyastuti, S. (2020). *Implementasi Etika Islam dalam Dunia Bisnis*. In Cv Irdh. Sokajaya Purwokerto. ISBN:978-623-7718-02-4.
- Wicaksana, A., & Rachman, T. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pada PT. Bank BTPN Syariah Cabang Belitung II. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 3(1), 10–27. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- W Gulo, (2020). *Metodologi Penelitian*. Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta, Indonesia. ISBN: 978-602-6964-5-6`