

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Karim, Adiwarmarman. 2004. *Bank Islam Analisa Fiqh dan Keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Muhtosim, Arief. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Arief, 2020. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Arbi, Armawati. 2003. *Dakwah dan Komunikasi* (Jakarta: UIN Jakarta Press. cet 1.
- Simamora, Bilson. 2003. *Memenangkan pasar dengan pemasaran efektif dan profitabel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ahmadi, Candra. 2013. *Dadang Harmawan. E-Business & E-Commerce*. Yogyakarta: Percetakan ANDI.
- Departemen Agama RI, 2010. *Al-qur'an dan Terjemahannya*. Bandung: Diponegoro.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Gregorius Chandra, Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi. edisi ke 2.
- rangkuti, Freddy. 2002. *Taktik Membuat Rencana Pemasaran Berdasarkan Customer Value dan Analisis Kasus*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Umar, Husein. 2010. *Desain Penelitian Manajemen Strategik*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Kasmir, 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta, PT.Raja Grafindo.
- Kasmir, 2016. *Dasar-Dasar Perbankan, Edisi Revisi 2014*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Arif M. Nur Rianto Al. 2012. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung:Alfabeta.
- Kuncoro, Mudrajad. 2006. *Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif*. Jakarta:Erlangga.
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol, Jilid 1*. Jakarta:Erlangga.
- Lupiyodi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2006. *Metodologi Penelitian diBidang Pendidikan: Metode Kuantitatif, Kualitatif dan Rdan B*. Bandung:Alfabeta.
- Sjahdeini, Sutan Remy. 2014. *Perbankan Syariah, Produk-Produk dan Aspek-Aspek Hukumnya*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Nurastuti, Wiji. 2011. *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Yamit, Zulian. 2018. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: EKONISIA.

### **Skripsi**

- Ewasudarma, 2018, "Strategi Pt. Bank Sumut Syariah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Sms Banking" <http://repository.uinsu.ac.id/4281/> diakses pada tanggal 20 juni 2021 pukul 08:40
- Puspitasari, Nadya Lukita. 2021. "Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Produk E-Channel Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Bank Syariah Indonesia Kcp Ponorogo Cokroaminoto" <http://etheses.iainponorogo.ac.id/13038/> di akses pada tanggal 20 juni 2021 pukul 08:30.
- Khoirini, 2018, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Electronic Channel (E-Channel) Terhadap Kepuasan Nasabah(Studi Pada Pt Bank Brisyarlah Kantor Cabang Bandar Lampung)".

- <http://repository.radenintan.ac.id/3706/> Diakses pada tanggal 20 juni 2021 pukul 20.22.
- Esti, Pujahati. 2020. "Penggunaan Fasilitas E-Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada Pt. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu" <http://repository.iainbengkulu.ac.id/4483/1/skripsi%20esti%20pdf.pdf> diakses pada tanggal 20 juni 2021 pukul 20.25.
- Sugiana, Wari. 2018. "Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank Bni Syariah Kcp Bulaksumur Yogyakarta". <Http://Repository.Iainpurwokerto.Ac.Id/3894/2/Strategi%20meningkatkan%20kualitas%20pelayanan%20melalui%20digitalisasi%20produk%20perbankan.Pdf> Di Akses Pada Tanggal 7 Desember 2021 Pukul 10:40.
- Wallad, Firdha Vianita. 2021, "Strategi Peningkatan Pelayanan Sms Banking Pada Pt.Bank Aceh Syariah Cabang Sabang" <Https://Repository.Ar--Raniry.Ac.Id/Id/Eprint/18171/1/Firdha%20vianita%20wallad%2c%20150603261%2c%20febi%2c%20ps%2c%20082362206607.Pdf> Diakses Pada Tanggal 7 Desember 2021 Pukul 11:05.
- Nanda, Ferza. 2020. "Pengaruh Layanan E-Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Banda Aceh" <Https://Repository.Ar--Raniry.Ac.Id/Id/Eprint/15561/1/Ferza%20nanda%2c%20150603263%2c%20febi%2c%20ps%2c%20082276722299.Pdf> Diakses Pada Tanggal 7 Desember 2021 Pukul 10:25.
- Khusna, Isroul. 2020. "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Pt.Bank Rakyat Indonesia Syariah Kc Manado-Tendean)" <http://repository.iainmanado.ac.id/75/1/Isroul%20Khusna.pdf> di akses pada tanggal 8 desember 2021 pukul 09:12.

**Jurnal**

- Rosa, Indah Dewi. 2016. " Pengaruh E-Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bank Bni '46 Cabang Langsa" (Fakultas Ekonomi, Universitas Samudra)" *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, Vol.5, No.2, <https://ejournalunsam.id/index.php/jmk/article/view/80> diakses pada tanggal juni 2021 pukul 20.20.
- Ramaditya, Muhammad dan retno wuryaningsih. 2018. "Analisis Pengaruh Aplikasi Chanel Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Cmb Niaga Tbk, Cabang Mangga Dua Jakarta)" *Jurnal Akuntansi dan Manajemen Vol. 14 No. 2*, (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta, Indonesia. <https://ejournal.stei.ac.id/index.php/JAM/article/view/164> diakses pada tanggal 20 juni 2021 pukul 20.15.
- Kalsum Ummi. 2018." Otoritas Pengawas Perbankan Syariah Di Indonesia" *li falah: jurnal studi ekonomi dan bisnis islam volume 3, nomor 2: 52*. <https://ejournal.iainkendari.ac.id/index.php/lifalah/article/viewFile/1196/922>
- Mongkito, Abdul Wahid, Trisno Wardy Putra, Muhammad Imran, Kiki Novita, and Andi Nasrawati Ansar. 2021. "Implementasi Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (Kur) Mikro Syariah Dalam Pengembangan Usaha Mikro" <https://ejournal.iainkendari.ac.id/index.php/robust/article/viewFile/2886/1552>
- Agnesia, Niken Inka. 2022. "pemasaran produk e-channel di masa pandemic covid 19 pada bank jatim karanggeneng lamongan" *jurnal ilmiah manajemen dan bisnis*, <https://ejournal.stiesia.ac.id/jimbis/article/view/5487>
- Yusuf, Abdul Dan Riri Juliyani. 2022. "hubungan antara electronic (e-channel) dengan kepuasan nasabah pada PT.bank rakyat Indonesia kcp karawang". *Journal of management*. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume/article/view/1569>

**Website**

*Website Resmi Bank BRISyariah. [www.brisyariah.co.id](http://www.brisyariah.co.id). Diakses pada sabtu, 19 juni 2021 pukul 13.50*

*Website Resmi Bank BRISyariah. [www.brisyariah.co.id](http://www.brisyariah.co.id). Diakses pada sabtu, 19 juni 2021 pukul 13.50*

*[https://id.wikipedia.org/wiki/ Pandemi\\_COVID-19](https://id.wikipedia.org/wiki/Pandemi_COVID-19) di akses pada 19 juni 2021 pukul 19.45*

*Website Resmi Bank BTN Syariah <https://www.btn.co.id/id/Syariah> Diakses pada selasa, 10 mei 2022 pukul 10.44*

