

DAFTAR PUSTAKA

- Asyura, D. J., Trisna, & Syukriah. (2023). Analisis kualitas pelayanan nasabah dengan metode SERVQUAL dan IPA di bank syariah. *Jurnal Ilmiah Multidisipliner*, 5(3), 210–225.
- Bank Mega Syariah. (2023). *Survei internal kepuasan nasabah prioritas*.
- Bank Mega Syariah. (2025). *Data internal pertumbuhan nasabah prioritas dan Dana Pihak Ketiga (DPK)*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management*.
- Nugraha, F., Sinaga, A., & Saleh, M. (2024). Analisis persepsi nasabah terhadap kualitas layanan mobile banking menggunakan SERVQUAL pada BSI. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 8(2), 101–115.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). *Statistik perbankan syariah Indonesia*. <https://www.ojk.go.id>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rahmat, B. Z., Ardianty, A., & Wijaya, T. (2023). Analisis pengukuran kualitas pelayanan bank syariah dengan metode fuzzy SERVQUAL dimensi CARTER. *Jurnal Ekonomi Islam*, 14(1), 44–62. <https://doi.org/10.22236/jei.v14i1.10157>
- Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah*.
- Stanton, W. J. (2012). *Fundamentals of marketing*. McGraw-Hill.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi Offset.

- Trisasmita, R., & Supriyadi, L. (2024). Determinan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia dengan model CARTER. *Jurnal Ekonomi Bisnis Indonesia*, 19(1), 1–9.
- Zahra, D. R., Fauziah, F., Nurkomalasari, & Hidayat, W. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah prioritas bank syariah. *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Kreatif*, 1(3), 1–12.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill Education.

