

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M., & Kassim, S. (2021). Service quality in Islamic banking: A systematic review. *Journal of Islamic Marketing*, 12(3), 456-472.
- Akhmad, S. (2018). Teori dan praktik perbankan syariah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 4(1), 1-15.
- Al Rasid, A. (2020). *The impact of service quality dimensions on customer satisfaction: A study in the digital era*. *Journal of Service Management*, 12(4), 56-72.
- Ali, F., & Amin, M. (2014). *The influence of physical environment on emotion, customer satisfaction and customer loyalty in Pakistani banks*. *International Journal of Bank Marketing*, 32(3), 234-249.
- Amirudin, B. (2020). Penerapan Prinsip Good Corporate Governance pada Bank Syariah di Indonesia. [Skripsi, Universitas].
- Amrullah, M. F. (2018). *Implementasi peningkatan kualitas layanan pada produk pembiayaan pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batu*.
- Andiyansari, C. N. (2020). Akad Mudharabah dalam Perspektif Fikih dan Perbankan Syariah. *Jurnal Pendidikan dan Agama Islam*, 3(2), 42-54.
- Apriyanto, A., & Budiyanto, A. (2021). *Analisis sejarah perkembangan bank syariah dan implikasinya terhadap kesejahteraan masyarakat*. *DIRHAM Jurnal Ekonomi Islam*.
- Ardiansyah., Risnita., Jailani, M. S. (2023). *Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. *IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1-9.
- Arikunto, S. (2018). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Arti, E. I. (2019). *Analisis Efektivitas dan Peran Pembiayaan Mudharabah di Sektor Pertanian dalam Meningkatkan Kesejahteraan Anggota (Studi pada BMMT Forum Komunikasi Pondok Pesantren (FKKP) Lampung KC Trimulyo, Tegineneng)* (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Ascarya. (2021). The role of Islamic banking in economic development: A case study of Indonesia. *International Journal of Islamic Economics and Finance*, 4(2), 123-145.

Bambang, S. (2018). Metodologi penelitian: Teori dan aplikasi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

BPRS Mitra Mentari Sejahtera. (2021). *BPRS Mitra Mentari Sejahtera Kembali Terima Penghargaan Sharia Award*. Retrieved from <https://mitrasyariahbank.com/bprs-mitra-mentari-sejahtera-kembali-terima-penghargaan-sharia-award/>

BPRS Mitra Mentari Sejahtera. (n.d.-a). *Profil Perusahaan*. Retrieved from <https://mitrasyariahbank.com/profil/>

Budiman, B. (2020). *The impact of service quality dimensions on customer satisfaction: A study in the service industry*. *Journal of Service Research*, 15(2), 45-60.

Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). SAGE Publications.

Deni, H. A. et al. (2024). Metodologi Penelitian Bisnis. Batam: Yayasan Cendikia Mulia Mandiri.

Dewanty, A. (2022). *Analisis strategi personal selling pada aplikasi mobile banking Al Maun di PT. BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo* (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo).

Dianita, I., Irawan, H., Mulya, A. D. S. (2021). Peran Bank Syariah Indonesia dalam Pembangunan Ekonomi Nasional. *Asy-Syarikah: Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi, dan Bisnis Islam*, 3(2), 147-148.

Faisol, A. (2007). *Analisis Kinerja Keuangan Bank Pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk*. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 3(2), 129-170.

Fatmawati, A., Muhsin, M. A., Taufik, A. (2019). Kinerja Pelayanan Bank Sampah Kota Makassar. *Jurnal Inovasi dan Pelayanan Publik Makassar*, 1(2), 1-15.

Febi, F., Irawadi, N., Hamid, A., & Ulya, Z. (2019). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah pembiayaan murabahah pada BPRS Adeco Langsa*. *Jurnal Investasi Islam*.

Fitria, T. N. (2015). Perkembangan Bank Syariah di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 1(2), 75-87.

Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Halimah, S. N. (2019). *Pengaruh Internet Banking dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Tingkat Kepuasan Sebagai*

Variabel Intervening (Studi Kasus Bni Syariah Kc Surakarta) (Doctoral dissertation, IAIN SALATIGA).

Harahap, R. S. P. (2020). Pengaruh Fidelity Customer Terhadap Tabungan Deposito Fullinvest IB Muamalat Periode 2015-2018 (Studi Kasus PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Binjai). *Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS)*, 504-509.

Hassan, M. K., & Aliyu, S. (2018). A contemporary survey of Islamic banking literature. *Journal of Financial Stability*, 34, 12-43.

Hastinasari, W., & Nurhidayati, M. (2022). Efektivitas pelatihan bagi teller perbankan untuk meningkatkan kinerja karyawan (studi pada BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo). *JPSDa: Jurnal Perbankan Syariah Darussalam*, 2(2), 185-196.

Hidayat, S., & Sari, R. (2020). The role of corporate governance in enhancing firm performance: Evidence from Indonesia. *Asian Journal of Business and Accounting*, 13(1), 1-20

Ismail, R. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah Sebagai Prediktor dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, 10(2), 179-196.

Janah, B. R. (2021). Strategi Pemasaran Produk Tabungan Ib Hijrah Rencana Pada PT. bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Nganjuk.

Jannah, S. R. (2020). Pengaruh Pembelajaran dan Lokasi Bank Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Syariah.

Julianda, F. (2021). *Efektivitas Pelayanan Prima dalam Minat Menabung (Wadi'ah) Nasabah (Mudharib) pada PT. BPRS Tulen Amanah Masbagik Lombok Timur* (Doctoral dissertation, UIN Mataram).

Kholifah, K. (2019). *Prosedur pelaksanaan pembiayaan modal usaha Tabarak pada PT BPRS Sarana Prima Mandiri*.

Kiswara, T. (2022). The role of internet banking in enhancing customer satisfaction in Islamic banks. *Journal of Banking Technology*, 8(1), 112-130.

Kuo, Y.-F., & Yang, C.-M. (2011). The effects of perceived service quality on customer satisfaction and behavioral intentions. *The Service Industries Journal*, 31(15), 2521-2535.

Ladhari, R. (2009). *A review of twenty years of SERVQUAL research*.

International Journal of Quality and Service Sciences, 1(2), 172-198.

Lawistarni, N.K., Lestari, C. N. (2019). Analisis Budaya Kerja 5S (Seiri, Seiton, Seiso, Seikatsu, Shitsuke) Terhadap Peningkatan Efektivitas Pelayanan (Studi Kasus pada PT Bank Central Asia Cabang Gianyar dan Klungkung). *Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian*, 209-229.

Lenak, S. M. C., Sumampow, I., Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Jurnal Governance*, 1(1), 1-9.

Lestari, R., & Prasetyo, A. (2021). *The influence of corporate governance on firm performance: Evidence from Indonesia*. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 11(2), 1–10

Lutfiatin, V. (2022). *Strategi Customer Service Bank Syariah Indonesia Kcp Gunung Kidul Wonosari Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Prinsip Syariah* (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo).

Mansyur, M. (2015). Analisis teori perbankan syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 2(2), 45-60.

Marlina, A., Bimo, W. A. (2018). Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Ilmiah Inovator*, 7(1), 14-34.

McCole, P. (2004). Business-to-business relationships: The role of service quality. *Journal of Business Research*, 57(4), 365-372.

Memet, A. (2020). Analisis Good Corporate Governance dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Perbankan Syariah. Universitas Raden Intan.

Mubarokati, M. (2018). Analisis kualitas layanan dan tingkat kepuasan nasabah PT. BNI Syariah Cabang Medan dengan metode SERVQUAL (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).

Nasfi, M. (2020). Service quality and customer loyalty in Islamic banking: A mediating role of customer satisfaction. *Journal of Economics and Business Studies*, 11(2), 99-115.

Nasfi, N., Yunimar, Y., Prawira, A., Febrianti, E., & Asnah, A. (2023). *Margin, Plafond Pembiayaan dan Pelayanan Account Officer terhadap Non Performing Financing*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*.

Nugroho, A., & Sari, R. (2020). Corporate governance and its impact on firm value: Evidence from Indonesia. *Journal of Economics and*

Business, 3(1), 1–15.

Nurdin, M. (2019). Konsep dasar perbankan syariah. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(3), 123-135.

Nurhayati. (2022). Gambaran kualitas pelayanan kesehatan dalam perspektif Islam di ruangan rawat inap Rumah Sakit Islam Faisal Makassar. UIN Alauddin Makassar Repository.

Oktaviany, M. et al. (2025). Metodologi Penelitian Dalam Ekonomi Syariah. Batam: Rey Media Grafika.

Otoritas Jasa Keuangan. (2022). *Laporan perkembangan keuangan syariah Indonesia 2022*. Jakarta: OJK.

Prabowo, H., & Nugroho, A. (2020). The role of corporate governance in improving financial performance: Evidence from Indonesia. *Journal of Financial Reporting and Accounting*, 18(2), 1–15.

Prabowo, P. (2020). The relationship between service quality and customer loyalty in the retail industry. *International Journal of Business and Management*, 15(3), 89-104.

Putra, T. U. (2017). Studi penerapan pelayanan kesehatan Islami dalam dimensi kualitas pelayanan pada penanganan pasien rawat inap di RS Ibnu Sina Makassar (Tugas Akhir Sarjana). UIN Alauddin Makassar Repository.

Rafiki, N. (2019). *Analisis faktor yang mempengaruhi motivasi nasabah menggunakan jasa perbankan syariah*.

Rahmadaini. (2024). *Analisis persepsi nasabah terhadap kualitas layanan Action Mobile Banking menggunakan metode Servqual pada PT Bank Aceh Syariah Cabang Bener Meriah Provinsi Aceh* [Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry]. Repositori UIN Ar-Raniry.

Rahman, F. (2021). Pengaruh Good Corporate Governance terhadap Kinerja Perbankan Syariah di Indonesia. IAIN Parepare.

Rahmawati, M., & Pramanik, N. D. (2023). Management Studies and Entrepreneurship Journal. Pengaruh Pengadaan Pelayanan Digital (Digics) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pt. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Cabang Perintis Kemerdekaan. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(3), 3031-3042.

Riny, R. (2020). The effectiveness of electronic signatures in improving service efficiency and customer satisfaction. *Journal of Technology*

and Service Management, 15(2), 34-50.

Ruspitasari, H. (2020). The role of tangible elements in service quality perception: A study of Indonesian Islamic banks. *Journal of Financial Services Marketing*, 25(3), 145-159.

Santoso, S. (2021). The influence of service quality on corporate image: A case study of the service industry. *Journal of Marketing Research*, 18(2), 34-50.

Sanurdi, M. (2023). Kualitas pelayanan Islami dan kepuasan konsumen. UIN Mataram Repository.

Sari, D., & Wibowo, A. (2021). The effect of corporate governance on firm performance: Evidence from Indonesia. *International Journal of Business and Society*, 22(1), 1–15.

Sari, R. (2020). Teori kinerja perbankan syariah. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 8(4), 200-215.

Sartono, A. (2001). *Manajemen Keuangan: Teori dan Aplikasi (edisi keempat)*. Yogyakarta: BPFE.

Sekaran, U. (2014) *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis (Research Methods for Business)*. Jakarta: Salemba Empat.

Setiawan, A., & Sari, D. (2021). The impact of good corporate governance on financial performance: Evidence from manufacturing companies in Indonesia. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 11(1), 1–10.

Smith, J. A. (2022). *Evaluating employee service quality in retail: A quantitative analysis* (Doctoral dissertation, University of California). ProQuest Dissertations and Theses Global. Retrieved from

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Scanning)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sunarto, I. (2015). Efektivitas Pelayanan Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Kecamatan Tenggarong, Seberang. *eJournal Administrasi Negara*, 3(4), 1130-1144.

Suparwo, A.S et al. (2018). Strategi Pengembangan Usaha Pada UMKM Baju Bayi Indra Collection. *Jurnal Abdimas BSI*, 1(2), 208-214.

Utami, N., Kamal, R. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Karimah Tauhid*, 2(4), 1029-1033.

Wekke, I. S et al. (2019). *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Gawe Buku.

Wulandari, W. (2020). The role of service quality in enhancing customer satisfaction in e-commerce platforms. *Journal of Digital Marketing*, 7(1), 23-38.

Yulianto, A., & Hidayat, S. (2020). The role of corporate governance in enhancing firm performance: Evidence from Indonesia. *Asian Journal of Business and Accounting*, 13(2), 1–20

Yusuf, M. A et al. (2023). Analisis Risiko Pembiayaan Mudharabah di Bank Syariah. *JIOSE: Jurnal of Indonesian Sharia Economics*, 2(1), 65-76.

Yusuf, M. A. (2022). *Dampak Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo* (Skripsi, IAIN Ponorogo).

Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2013). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (6th ed.). McGraw-Hill.

Zulfati, Z. (2019). Analisis pengaruh kualitas pelayanan, citra merek, dan religiusitas terhadap keputusan nasabah memilih Bank Syariah (Studi kasus Bank Muamalat KCP Salatiga) (Doctoral dissertation, IAIN Salatiga).

