

## DAFTAR PUSTAKA

- Aprihatiningrum, Hidayati dkk, *“Loyalitas dan Kepuasan Konsumen: Tinjauan Teoritik”*. (CMN : ciptapublishing 2021).
- Sari, [Anak Agung Ratih Permata dan Ni Nyoman Kerti Yasa](#), *“Kepercayaan Pelanggan di antar hubungan Citra Perusahaan dan Kewajaran Harga dengan Loyalitas Pelanggan Mapemall.com”*. Penerbit Lakeisha, 2020
- [Atmadjati](#), Arista. *“Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini”*. Deepublish, 2018.
- Agustina, Nadia dan Achmad Fauzi DH, *“pengaruh kepuasan pelanggan , biaya beralih, dan kepercayaan merek terhadap loyalitas pelanggan”*, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol : 64, No. 1, 2018 . Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
- Bancin, Jhon Budiman. *“Citra Merek dan Word Of Mouth”*, (Surabaya : CV Jakad Media Publishing 2021).
- Candrianto, *“Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar”*. (Malang : Literasi Nusantara 2021).
- Ekawatiningsih, [Wika Rinawati Prihatuti](#) . *“Manajemen Pelayanan Makanan dan Minuman”*. UNY Press, 2020.
- Duli, Nikolaus. *“Metodologi Penelitian Kuantitatif : Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS”*. ( Yogyakarta : CV Budi Utama, 2019 ).

Firmansyah, M. Anang. *“Pemasaran Produk dan Merek Planning dan Strategi”*, (Surabaya : Qiara Media, 2019 ).

Chalil, Rifyal Dahlawy. *“Brand, Islamic Branding, & Re- Branding: Peran Strategi Merek Dalam Menciptakan Daya Saing Industri Dan Bisnis Global”*. PT. RajaGrafindo Persada, 2021.

Gunardi, Charlie Giovani dan Rezi Erdiansyah, *“Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Mangkok Ku”*. Prologia EISSN 2598-0777 Vol. 3, No. 2, Desember 2019. Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Tarumanagara.

Hardianawati, dan Ayu Farida *“Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri (persero) Tbk Cabang Pahlawan Revolusi Baru”*, Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 3 No. 2. September 2019.

Herlina, Vivi. *“PanduanPraktis Mengelola Data Kuisisioner Menggunakan SPSS”*. (Jakarta : PT. Elex Media Komputondo, 2019)

Hariato, Rudy. *“Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori dan Praktik)”*, (Pamekasan : Duta Media Publishing 2020).

Junaidi, Heri. *“Metode Penelitian Berbasis Temukenali”*, (Palembang : Rafah Press, 2018 ).

Jasfar, Farida. *“Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa”* : (Sumber Daya manusia, Inovasi dan Kepuasan Pelanggan),

Kurniawan, Robert & Budi Yuniarto, “*Analisis Regresi: Dasar dan Penerapannya dengan R*”, (Jakarta: PT. Kencana, 2016).

Mawey, Thalia Claudia dkk, “*Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Salutgo*”, Jurnal EMBA Vol.6 No.3 Juli 2018.

Marzuki, Agustina dkk, “*Praktikum Statistik*” . (Malang : PT. Ahlimedia Press, 2020)

Nizar, Muhammad dan Badrus Sholeh, ”*Pengaruh pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah*”. Jurnal Ekonomi Islam, 2017.

Philip Kotler dan Kevin Lane Keller “*Marketing Management*”. (Prentice Hall).

Rinawati, Wika “*Manajemen Pelayanan Makanan dan Minuman*”, (Yogyakarta : UNY Press 2020).

Rusmana, Agus. “*The Future Of Organization Communication In The Industrial Era 4.0 Book*”, (Jawa Barat : Universitas Padjajaran)

Razak, Abdul dkk, “*Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Kendari*”. Journal of Economic and Business, Vol. 1 (2), July 2018. 2 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Enam Enam Kendari, Kendari, Indonesia 3 Universitas Halu Oleo, Kendari, Indonesia.

Riyanto, Selamat & Aglis Andhita Hatmawan, *“Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Dibidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksprimen”*. (Sleman : CV Budi Utama, 2020 )

Syaifullah dan Mira, *“Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian (persero) Batam”*, JIM UPB Vol 6 No.2 (2018).

Sondakh, Conny. *“Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan Taplus BNI Cabang Manado”*. 2016.

Setiawan, Heri dkk, *“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Koperasi Rejo Agung Sukses Cabang Ngaliyan )”*, Journal Of Management, Volume 2 No.2 Maret 2016

Sugiyono, *“Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D”*. ( Bandung : Alfabeta, 2016 ).

Sari, A. Ratna dan Luter Bela, *“Pengaruh Standar Pelayanan Prima Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah BRISyariah Makasar”*. Volume 7, Nomor 2, Desember 2017.

Usvela, Evit dkk, *“Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Herbalife”*. Jurnal Manajemen Dan

Bisnis Indonesia. Universitas Muhammadiyah Jember Vol. 5 No.2  
Desember 2019.

Prasetyo, Ermawan Galih dkk. "Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan  
Pembelian", Administrasi Bisnis volume 62 no.2

Purnomo, Rochmat Aldy. "*Analisi Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*".  
(Ponorogo : CV Wade Group, 2017 )

Wulandari, Siti. "*Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap  
konsumen Asuransi Jiwa*". STIESIE Surabaya. Jurnal Ilmu dan Riset  
Manajemen Volume 6, Nomor 9, September 2017. e-ISSN : 2461-0593.

Wahyuni,Sri."*Kinerja Maqashid Syariah dan Faktor-faktor Determinan*".  
(Surabaya : Scopindo Media Pustaka, 2021).

Yusuf, Muhammad & Lukman Daris, "*Analisis Data Penelitian Teori dan  
Aplikasi dalam Bidang Perikanan*", (Bogor: PT. Penerbit IPB Press,  
2018).

Yusri, "*Ilmu Pragmatik Dalam Perspektif Kesopanan Berbahasa*", (Yogyakarta:  
CV. Budi Utama, 2016).

Hasil Dokumentasi Data Pada PT. BSI KC A. Rivai Palembang, (dilakukan pada  
tanggal 25 Februari 2021).

Tafsir Jalalain Arab Indonesia Lengkap 30 Juz