

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an

Kemenag RI. *Mushaf Al-Qur'an Terjemah*. Jakarta: Kamila Jaya Ilmu, 2016.

Buku – Buku

Aji, Muhammad Rawwas Qal. *Mu'jam Lughat al-Fuqaha Cet. II*. Beirut: Dar Al-Nafa is, 1988.

Ajzen, Icek. *Attitudes, Personality and Behavior Second Edition*. Open University Press USA, 2005.

Al-Arif, M. Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2012.

Anshori, Abdul Ghofur. *Perbankan Syariah Di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2009.

Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.

Badr al-Din Abi Muhammad al-Aini. *Umdah Al-Qori : Syarh Sahih al-Bukhar, Jilid VI*. Beirut: Dar al-Fikr.

Chan, Syafruddin. *Relationship Marketing: Inovasi Pemasaran Yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003.

Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.

Hasan, Ali. *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.

Indonesia, Ikatan Bankir. *Memahami Supervise Audit Intern Bank*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2016.

- Joseph F. Hair, JR. *Multivariate Data Analysis. Seventh Edition.* United States: Pearson Education, 2010.
- Karim, Adiwarmam. *Bank Analisis Fiqh Dan Keuangan, Edisi Tiga.* Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2007.
- Karomillah, Mila. "*Pengaruh Layanan E-Banking terhadap Kepuasan Nasabah BNI Syariah Cabang Pembantu Bintaro-Kebayoran Arcade*", Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2015.
- Kartajaya, Hermawan. *Boosting Loyalty Marketing Performance: Menggunakan Teknik Penjualan Customer Relationship Management, dan Servis untuk Mendongkrak Laba.* Mizan Pustaka, 2007.
- Kasmir. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya.* Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2004.
- Keuangan, Otoritas Jasa. *Bijak Ber-Eletronic Banking.* Jakarta: Ojk, 2015.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: Gelora Aksara Pratama, 2008.
- Marisca, Ida. "*Pengaruh Lingkungan Motivasi dan disiplin Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT Sunan Ruber Palembang*" Skripsi, UIN Raden Fatah Palembang, 2018.
- Mufraini, M. Arief. *Metodologi Penelitian Bidang Studi Ekonomi Islam.* Jakarta: UIN Press, 2013.
- Ngafi, Khusnal. "*Analisis Pengaruh E-Banking, Service Quality Dan Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*", Skripsi, IAIN Salatiga, 2021.
- Noor, Juliansyah. *Analisis Data Penelitian Ekonomi & Manajemen.* Jakarta: Grasindo, 2015.

- Pratiwi, Triansi. "*Pengaruh Lingkungan Kerja, Etika Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kayuagung*", Diploma, UIN Raden Fatah Palembang: 2019.
- Priyatno, Duwi. *Teknik Mudah Dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian Dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media, 2010.
- Rahman, Hanif Fathur. "*Pengaruh Kepercayaan, Customer Experience, dan Complaint Handling terhadap Customer Satisfaction pada Nasabah yang Menabung di Bank BNI Syariah Kota Depok*", Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2019.
- Ratlan, Pardede dan Manurung Reinhard. *Analisis Jalur (Path Analysis) Teori Dan Aplikasi Dalam Riset Bisnis*. Jakarta: Penerbit PT Rineka Cipta, 2014.
- Saputra, Dicky Ade. "*Pengaruh Customer Experience dan Complaint Handling terhadap Customer Satisfaction pada Nasabah Pembiayaan Murabahah di BMT La Tahzan Indonesia Lampung Selatan*", Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2020.
- Setiawan, Budi. *Teknik Hitung Manual Analisis Regresi Liner Berganda Dua Variabel Bebas*. Bogor: ANDI Yogyakarta, 2015.
- Shah, Mahmood, dan Steve Clarke. *E-Banking Management: Issues, Solutions, and Strategies*. IGI Global, 2009.
- Silalahi, Ulber. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama, 2012.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta, 2018.

- Sugiyono. *Statistika Untuk Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2007.
- Sujarweni, Wiratna. *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2018.
- Sujarweni, Wiratna. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru, 2014.
- Sujarweni, Wiratna. *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Pers, 2015.
- Suryadi and Hendryadi. *Metode Riset Kuantitatif Teori Dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen Dan Ekonomi Islam*. Jakarta: Kencana, 2016.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaarn Strategik Edisi 2*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2012.
- Vrendenberg, J. *Metode Dan Teknik Penelitian Masyarakat*. Jakarta: PT. Gramedia, 1980.
- Widianto, Tulus Ahmat. "Pengaruh Relationship Marketing dan Service Performance terhadap Loyalitas Nasabah dengan Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening", Skripsi, IAIN Salatiga, 2021.

Jurnal

- Anggita, Eka Runi, Hari Susanta Nugroho, and Sendhang Nurseto. "Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Lifetime Value Pada PT. Sophie Martin Business Centre Citra Semarang," (2016)
- Bitner, Mary Jo. "Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surroundings and Employee Responses." *Journal of Marketing* 54 (1990).

- Fitria, Annisa and Aang Munawar. "Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking Dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI." *Jurnal Informatika Kesatuan* 1, no. 1 (2021).
- Hadiyati, Ernani. "Studi Dimensi Hubungan Pemasaran Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Sektor Perbankan." *Jurnal Dinamika Manajemen* 2, no. 2 (June 2014).
- Hidayah, Nailatul and Prasetyo Ari Bowo. "Pengaruh Uang Saku, Locus of Control Dan Lingkungan Teman Sebaya Terhadap Perilaku Konsumtif." *Ekonomi Education Analisis Journal* 7, no. 3 (2019)
- Indah, Dewi Rosa. "Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI'46 Cabang Langsa." *Jurnal Manajemen dan Keuangan* 5 (2016)
- Indriyani, Susi dan Selvy Mardiana. "Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Kepercayaan Dan Komitmen Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung." *Jurnal Bisnis Darmajaya* Vol.2 No.01 (2016)
- Jonathan, Hansel. "Analisis Pengaruh E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction yang Berdampak pada Customer Loyalty PT Bayu Buana Travel Tbk." *The Winners* 14, no. 2 (September 30, 2013).
<https://doi.org/10.21512/tw.v14i2.650>.
- Kurniawan, Danang. "Service Excellent Berdasarkan Perspektif Dalam Islam Di Bank Syariah." *Journal of Shariah Economic Law* 3, no. 1 (2020).
- Marimin, Agus, and Abdul Haris Romdhoni. "Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 1, no. 02 (2015).
<https://doi.org/10.29040/jiei.v1i02.30>.

- Mawarni, Rika. "Penerapan Digital Banking Bank Syariah Sebagai Upaya Customer Retention Pada Masa Covid-19." *Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ekonomi Islam* 9, no. 2 Juli 2021
- Ndubisi, Nelson Oly. "Relationship Marketing and Customer Loyalty." *Marketing Intelligence & Planning* 25, no. 1 (2007).
- Nursiana, Adinoto. "Pengaruh Internet Banking, Kualitas Layanan, Reputasi Produk, Lokasi Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Intermediasi Kepuasan Nasabah." *Jurnal Keuangan Dan Perbankan* 19, no. 3 (2015)
- Prabasari, Fressadhani, Titik Kusmantini, dan Yuli Liestyana,. "Hasil Uji Similaritas (Turnitin): Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap E-Loyalitas Dimediasi Oleh E-Kepuasan." *Prosiding Ekonomi Digital "Masa Depan Perekonomian Indonesia: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, UPN "Veteran" Yogyakarta*, October 21, 2020.
- Rahmawaty, Anita. "Model Syariah Relationship Marketing Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Pada Lembaga Keuangan Mikro Syari'ah." *Jurnal Ilmu Syari'ah Dan Hukum* 49, no. 2 (Desember 2015).
- Salay, Victor. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Loyalitas Nasabah Pada Bank Bri Cabang Kertajaya Di Surabaya." *Jurnal Widya Mandala Catholic University*, n.d.
- Sari, Yunita Kurnia. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Relationship Marketing Dan Corporate Social Responsibility Terhadap Loyalitas Dan Kepuasan Nasabah Bank." *Jurnal Bisnis Dan Manajemen* 17, No. 2 (January 5, 2018). <https://doi.org/10.20961/jbm.v17i2.17184>.
- Sasono, Ipang, Ahmad Dedi Jubaedi, Dewiana Novitasari, Nuri Wiyono, Riyanto Riyanto, Oktabrianto Oktabrianto, Jainuri Jainuri, and Hatoli Waruwu. "The Impact of E-

Service Quality and Satisfaction on Customer Loyalty: Empirical Evidence from Internet Banking Users in Indonesia.” *Journal of Asian Finance, Economics and Business* 8, no. 4 (2021)

Sefesiyani, Atika, Achmad Fauzi Dh, dan Zainul Arifin. “Pengaruh Relationship Marketing (Pemasaran Relasional) Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah.” *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 28 No. 2 (2015)

Sucahyo, Afan Doni. “Pemasaran Hubungan Pelanggan Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas (Survei Pada Nasabah Bank Tabungan. Pensiunan Nasional Mitra Usaha Rakyat Kantor Cabang Bojonegoro).” *Jurnal Profit* 7, no. 1 (2013)

Suryani. “Sistem Perbankan Islam di Indonesia: Sejarah dan Prospek Pengembangan.” *Muqtasid: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 3, no. 1 (July 1, 2012). <https://doi.org/10.18326/muqtasid.v3i1.111-131>.

Szymanski, David M. and Richard T. Hise. “E-Satisfaction: An Initial Examination.” *Journal of Retailing* 76, no. 3 (2000).

Tejaningtyas, Ruth Andita Hayu. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada PT. AIA Financial Cabang Surakarta).” *Riset Manajemen & Akuntansi* Volume 6 Nomor 1 (2015).

Ul Haq, Inzamam, and Tahir Mumtaz Awan. “Impact of E-Banking Service Quality on e-Loyalty in Pandemic Times through Interplay of e-Satisfaction.” *Vilakshan - XIMB Journal of Management* 17, no. 1/2 (October 12, 2020). <https://doi.org/10.1108/XJM-07-2020-0039>.

Valentina, RR Ayu Novia. “Pengaruh E-Satisfaction Terhadap E-Loyalty Dengan Trust Sebagai Variable Intervening Pada

Aplikasi Fintech Ovo.” *Jurnal Strategi Pemasaran* 7, no. 1 (2020).

Widjaja, Clarisha Octavia. “Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Customer Loyalty Dan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Fuboru Indonesia Di Surabaya.” *Jurnal Manajemen Pemasaran* 10, no. 2 (October 1, 2016).

Yudianto, Deny dan Didik Setiawan. “Pengaruh Syariah, Relationship Marketing Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Word Of Mouth Nasabah Pada Bank Jatim Syariah Kediri.” *Jurnal Ekonomi Syariah* 7, no. 1 (April 2020).

Internet

“Tentang Kami - Informasi Perusahaan | Bank Syariah Indonesia.” Accessed March 16, 2022. <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>.

VNCallcenter.com. “Call Center Bank Syariah Indonesia 24 Jam,” August 19, 2021. <https://vncallcenter.com/call-center-bank-syariah-indonesia-24-jam/>.