

## DAFTAR PUSTAKA

- Arminanti, Devita. (2020). *Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Syariah terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada BRI Syariah KC Semarang)*.
- Augusty, Ferdinand. 2014. *Structural Equation Modelling* dalam penelitian Manajemen. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya, (Q.S. Al-Anfal: 27).
- Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya, (Q.S. Al-Ahzab: 70).
- Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya, (Q.S. Ali Imran: 159).
- Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya, (Q.S. At-Taubah: 59).
- Flavian dan Giunaliu. (2007). *Miasare On Web Usabilit Website* . Journal of Computer Information System. 48(1).
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Edisi Ketujuh*. Semarang: Badan Penerbitt Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 25 Edisi 9*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasyim Ali Imran. (2017). *Peran Sampling dan Distribusi Data Dalam Penelitian Komunikasi Pendekatan Kuantitatif*. Jurnal Studi Komunikasi dan Media, 21(1).
- Herdiana, Nana. 2013. *Manajemen Bisnis Syariah dan Kewirausahaan*. Bandung: Pustaka Setia.
- <https://infobanknews.com/> diakses pada 15 Juni 2021
- Hurriyati, Ratih. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Indah Febriana, Nina. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*. An-Nisbah, 03(01).
- Irawan, Handi. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elek Media Komputindo.
- Jogiyanto. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: ANDI.

- Kusumadewi, Rita, dan Intan Letsari. (2017). *Pengaruh Emotional Marketing dan Spiritual Marketing terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan BSM KCP Cirebon Siliwangi*, Jurnal Al Amwal, 9(1).
- Kusumawati, Eka. (2018). *Pengaruh Kepercayaan, Komitmen dan Komunikasi terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada BPRS Sukowati Sragen cabang Boyolali.* (2018)
- Kusumawati, Eka. (2018). *Pengaruh Kepercayaan, Komitmen dan Komunikasi terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada BPRS Sukowati Sragen cabang Boyolali.*
- Masadah, Asngadi, dan Triono Singgih, Cuk. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Syariah Di Kabupaten Jombang Yang Dimediasi Variabel Kepuasan.* Jurnal Tabarru : Islamic Banking Dan Finance, 3(2).
- Mawey,<sup>85</sup>
- Muniroh, Zaidatul. (2017). *Analisis Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Semarang, Salatiga.*
- Nadira Artantie, Annie. (2019). *Pengaruh Komunikasi, Kepercayaan, Komitmen, Dan Penyelesaian Masalah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi).* Journal of Chemical Information and Modeling, 53.(9).
- Najmudin, Mohamad dan Dwiwinarno, Titop. (2020). *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Studi Tentang Peran Mediasi Switching Cost .* Efektif Jurnal Bisnis dan Ekonomi, 11(1).
- Najmudin, Mohamad dan Dwiwinarno, Titop. (2020). *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Studi Tentang Peran Mediasi Switching Cost.* EFEKTIF Jurnal Bisnis dan Ekonomi, 11(1).
- Pramana, I, and Ni Rastini. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali.* (5(1).
- Priansa, Doni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen.* Bandung: Alfabeta.
- Purwa, Ida Bagus Ngurah Satwika dan Agung,, I Gusti .(2018). *Peran Kepercayaan Nasabah dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.* E-Jurnal Manajemen, Vol.7 No.2 (2018)
-

- Purwanto, Djoko. 2003. *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Airlangga.
- Razak, Abdul. (2018). *Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Negara Indonesia (Bni) Cabang Kendari*. Journal of Economic and Business, 2.(79).
- Rizky Saputri, Nova. (2017). *Pengaruh Citra Bank, Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Nasabah BNI Syariah KCP Cilacap*. Purwokerto.
- Robbins, Stephen P. 2003. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Salam, Aprinus. 2005. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Satwika Purwa, Ida Bagus Ngurah dan Agung, I Gusti. (2018). *Peran Kepercayaan Nasabah dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah*. E-Jurnal Manajemen, 7(2).
- Sinta, Pricilia, Welsa, Henny dan Fadhilah, Muinah. (2019). *Pengaruh Serviscape dan Kualitas Komunikasi terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan sebagai variabel Intervening ( Studi Kasus pada nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional KC Yogyakarta)*. The Journal Of Business and Management, 5(2).
- Sugiyono. 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, Ujang. 2011. *Prilaku Konsumen*. Bogor: Graha Indonesia.
- Sutanto, Herry dan Umam, Khaerul. 2013. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung, Pustaka Setia.
- Synathra, Victor, and Sunarti. (2018). *Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah (Survei Pada Nasabah Tabungan BCA Kantor Kas Sawojajar Kota Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), 55(1).
- Thoha, Miftah. 2008. *Prilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Thohir Syamsudin, Annas dan Fadly, Wirawan. (2021). *Pengaruh Komunikasi Pemasaran, Kepercayaan, dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan di PT. BPR Syariah Mitra Menteri Sejahtera Ponorogo*. Etihad: Journal of Islamic Banking and Finance, 1(1).

- T.C. Tumbel, Altje dan W.J. Ogi, Imelda. (2018). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA*, 3(1).
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Bayumedia Publishing.
- Trisusanti, Yelli. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru)*. *Jom Fisip*, 4(2).
- Tumbel, Altje. (2016). *Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank BTPN Mitra Usaha Rakyat Cabang Amurang Kabupaten Minahasa Selatan*. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum*, 3(1).
- Yumi Rosda, Aulia. (2016). *Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komunikasi, Komitmen, dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Di PT. BNI Syariah KC Sudirman Pekanbaru*. Riau.
- Yusuf Anugerah, Muhammad Hananika. (2021). *Metode Pendidikan Sosial dalam QS. Ali Imran 3:159*. *Journal of Islam and Muslim Society*, 3(1).