

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfany Arga Alil Fiqri, dkk, "*Peluang dan Tantangan Merger Bank Syariah Milik Negara di Indonesia pada masa Pandemi Covid-19*", Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah, Volume 9 No.1, 2021.
- Anita A Husain, dkk, "*Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan dan Keunggulan Produk terhadap Loyalitas Konsumen di FIF Group Cabang Manado*", Jurnal EMBA Vol.10 No.1, 2022.
- Apren Halomoan Hutasoit dkk, "*Kualitas Layanan, Promosi, Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah Pt.Bank BTPN Tbk Cabang Medan*", Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia Vol.03 No.04, 2020.
- Arsyad, Samsir dan Sri Restuti "*Pengaruh Customer Relationship Marketing, Keunggulan Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Riau Syariah Pekanbaru*", Jurnal Ekonomi Vol.25 No.1, 2017.
- Bank Syariah Indonesia "Sejarah pereroan", [https://www.ir-bankbsi.com/corporate\\_history.html](https://www.ir-bankbsi.com/corporate_history.html) diakses pada tanggal 1 November 2022.
- Bank Syariah Indonesia, "*Produk dan layanan*", <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/individu/kategori/tabungan> diakses pada tanggal 19 April 2022.
- BSI, *Sejarah Perseroan*, [https://ir.bankbsi.co.id/corporate\\_history.html](https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html), di Akses pada Tanggal 6 Mei 2022.

BSI, *Visi dan Misi*, [https://ir.bankbsi.co.id/vision\\_mision.html](https://ir.bankbsi.co.id/vision_mision.html), di Akses pada tanggal 6 Mei 2022.

Basuki Sri Rahayu dan Endang Saryanti, “*Pengaruh kualitas pelayanan, hubungan pelanggan dan citra perusahaan terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah*”, *Advance* Vol.1 No.2, 2014.

Chusnul Rofiah dan Dwi Wahyuni, “*Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi Oleh Kepuasan di Bank Muamalat Jombang*”, *EKSIS* Vol.12 No.1, 2017.

Damiati, dkk. *Perilaku Konsumen*, (Depok: Pt.RajaGrafindo Persada, 2017).

Deti Maylina, Ade Sofyan Mulazid, “*Analisis Pengaruh Service Quality, Customer Relationship Management dan Keunggulan Produk Tabungan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BRI Syariah*”, *Jurnal Pemikiran Islam* Vol.09 N0.1, 2018.

Dyah Kusumawati, Abdul Syakur, “*Pengaruh Kualitas Layanan dan Keunggulan Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Komunikasi Words of Mouth (Studi Pada PD BPR BKK Demak Cabang Sayung, Kab. Demak)*”, *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol.5 No.1, 2016.

Eka Cahya Agustiansyah & HER Taufik, “*Mediasi Kepuasan Nasabah Pada Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas (Studi pada Pt.Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang)*”, *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa*. Vol.3, 2019.

Fandy Tjiptono. *Pemasaran: Esensi & Aplikasi*, (Yogyakarta: Cv. Andi Offset, 2016).

- Franasista Viana Wemben, dkk, “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pegadaian UPC Tanjung Batu*”, Jurnal EMBA Vol.8 No.4, 2020
- Gunarso dan Gatot Hadi, “*Equation And Difference Of Consumer Behavior In Conventional Economics And Islamic Economic Law*”, Munich Personal Repec Archive, 2019.
- Hendrison, Nur Elfi Husda, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah pada Pt. Asuransi Reliance Indonesia*”, Jurnal Magisma Vol.VIII No.1, 2020.
- Indah Umar, dkk, “*Analisis Pengaruh Customer Relationship Marketing, Nilai Nasabah dan Keunggulan Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Pegadaian (Persero) Kanwil V Manado*”, Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi Vol.16 No.03
- Irham Fahmi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2015).
- J Nugroho Setiadi, *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen Edisi Ketiga*, (Bandung: Kencana, 2019).
- Kurniati, “*Teori Perilaku Konsumen Perspektif Ekonomi Islam*”, Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia Vol. VI No.1, 2016.
- Lijan P. Sinambela & Sarton Sinambela, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Teoretik dan Praktif*, (Depok: Pt. RajaGrafindo Persada, 2020).

- Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, (Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada, 2014).
- Nita Woran, dkk, “*Pengaruh Costumer Relationship Marketing, Nilai Keunggulan Produk dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Mega Jl. Piere Tendean Mega Mall Manado)*”, *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi* Vol.16 No.01, 2016.
- Nurudin, “*Pengaruh Relationship Marketing, Citra Perusahaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Bank Rakyat Indonesia Syariah KC Semarang)*”, *Jurnal STIE Semarang* Vol.10 No.1, 2018
- Nurul Khotimah, “*Pengaruh Religiusitas, Kepercayaan, Citra Perusahaan, dan Sistem Bagi Hasil terhadap Minat Nasabah Menabung dan Loyalitas di Bank Syariah Mandiri*”. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen* Vol.05 No.01, 2018.
- Mail Hilian Batin, “*Pengaruh Citra Bank, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, Penanganan Keluhan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Kantor Capem Syariah UIN Raden Fatah Palembang*”. *Journal of Islamic Banking and Finance*, Vol.3 No.1, 2019.\
- Marketing Exabytes “*Bank Syariah Indonesia Raih Penghargaan Untuk Inovasi Produk Dan Layanan Syariah*” <https://amp.kontan.co.id/release/bank-syariah-indonesia-raih-penghargaan-untuk-inovasi-produk-dan-layanan-syariah>. Diakses pada 1 November 2021

- Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019).
- Miko Andi W dan Pnde Putu J, *Pembentuk Niat Menjadi Nasabah Pada Bank Syariah*, (Bandung: Cv. Intelektual Manifes Media, 2022)
- Miska Irani Tarigan, “*Kajian Teoritis Tentang Hubungan Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan*”. *Jurnal Manajemen*. Vol.4 No.1, 2018.
- Muslim dkk, “*Mempertahankan Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Dan Kepercayaan Nasabah (Studi Empirik Nasbaah Tabungan Produk Tamasa BPR Serang)*”. *Jurnal Manajemen dan Bisnis* Vol.XII No.2, 2020.
- Rizal Zulkarnain & Agus David Ramdansyah, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (studi kasus pada Pt.Bank Syariah Mu’amalah Cilegon)*”, *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa*. Vol.2 No.2, 2018.
- Romansyah Sahabuddin, *Manajemen Pemasaran Jasa: Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Industri Perbankan*, (Gowa: Pustaka Taman Ilmu, 2019).
- Sandu Siyoto dan M Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015).
- Sudaryono, *Metodologi Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Mix Method*, (Tangerang: Pt. RajaGrafindo Persada, 2018).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Alfabeta, 2017).

- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta CV, 2013).
- Suharyono, “*Perilaku Konsumen dalam Perspektif Ekonomi Islam*”, *Al-Intaj* Vol.4 No.2, 2018.
- Suryani Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*, (Jakarta: Kencana, 2013).
- Syofian, “*Pengaruh Citra Perusahaan, Ekspektasi, Dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI KC Bengkulu*”, *creative research management journal*, Vol.3 No.2, 2020
- Tarjo, *Metode Penelitian: Sistem 3x Baca*, (Muara Bungo: Deepublish, 2019).
- Viani Naufalia, “*Pengaruh Corporate Social Responsibility terhadap Citra Perusahaan di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk*”, *Jurnal Utilitas* Vol.2 No.2, 2016.
- V Wiratna dan Lila, *The Master Book of SPSS*, (Yogyakarta: Startup, 2019).
- Yolanda dan Dimas Firdaus, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Citra Perusahaan Serta Dampaknya Pada Keputusan Nasabah Menabung (Studi kasus Pada Bank BRI KCP Meester)*”, *Jurnal Manajemen*. Vol.7 No.1, 2019.