

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. R. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Aswaja Pressindo.
- Aji Santoso, S. (2020). *Pengaruh Customer Satisfaction, Service Quality, dan Trust Terhadap Customer Loyalty (Studi pada Bank Jateng Syariah Cabang Pembantu UMS)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Andri, S. (2009). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor, 23*.
- Anggriawan, F. (2015). *Pengaruh Customer Intimacy Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Jember*.
- Azzahra, Y. (2022). *Pengaruh Self Service Technology dan Service Performance Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Demang* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang).
- Barlian, E. (2016). *Metodologi penelitian kualitatif & kuantitatif*. Sukabina Press.
- Dewi, W. W. A., Febriani, N., Destriy, N. A., Tamitiadini, D., Illahi, A. K., Syauki, W. R., ... & Prasetyo, B. D. (2022). *Teori Perilaku Konsumen*. Universitas Brawijaya Press.
- Echo, P. (2016). Olah data Skripsi Dengan SPSS 22. *LAB KOM Manajemen FE UBB, Pangkalpinang*.
- Edi, A. S., & Suherniyatin, S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Peningkatan Intimacy Nasabah dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Minat Menabung pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Wiyung Surabaya. *WorldView (Jurnal Ekonomi Bisnis dan Sosial Sains)*, 1(1), 63-80.
- Firdaus, M. R. (2014). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin. *JWM (Jurnal Wawasan Manajemen)*, 2(2), 119-138.
- Gani, I., & Amalia, S. (2021). *Alat Analisis Data: Aplikasi Statistik untuk Penelitian Bidang*. Penerbit Andi.
- Harahap, S. S., & Yusuf, M. (2010). *Akuntansi perbankan syariah*. LPFE Usakti.

- Huda, M. (2020). The Effect of Customer Intimacy, Customers Experience, Customer Satisfaction And Customer Bonding on Customer Loyalty at Bank BRI Syariah KCP Panda'an Pasuruan. *Ad-Deenar: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 4(02), 244-262.
- Indonesia, Bank Syariah. "Informasi Perusahaan."  
<https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>
- Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo Press.
- Janna, N. M., & Herianto, H. (2021). *Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas dengan Menggunakan SPSS*.
- Juliyani, M. G. E., Noor, M., & Suharto, S. (2021). Pengaruh Keandalan (Reliability), Kepuasan Nasabah (Customer Satisfaction), dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kota Metro Lampung. *Simplex: Journal of Economic Management*, 2(1), 134-145.
- Keuangan, Otoritas Jasa. "Laporan Perkembangan Keuangan Syariah Indonesia (LPKSI)."  
<https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/laporan-perkembangan-keuangan-syariah-indonesia/default.aspx>
- Korporasi, Kilas. (2022). "BSI Borong 6 Penghargaan, Salah satunya Sebagai Bank Teraktif Dalam Green Marketing."  
<https://kilaskorporasi.kontan.co.id/news/bsi-borong-6-penghargaan-salah-satunya-sebagai-bank-teraktif-dalam-green-banking>
- Marley, Dinda. (2022). "BSI Sabet Lima Penghargaan di 5<sup>th</sup> SLE Award 2022."  
<https://hallomedan.co/read/bsi-sabet-lima-penghargaan-di-5-th-sle-award-2022>
- Martono, N. (2010). *Metode penelitian kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder (sampel halaman gratis)*. Raja Grafindo Persada.
- Mashuri, M. (2020). Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 9(1), 54-64.
- Monica, A. C., & Arafah, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus PT. Bank Syariah

- Mandiri Kc Medan Aksara). *Jurnal Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis*, 1(1), 639-648.
- Mukaromah, sS. (2018). *Pengaruh Customer Intimacy, Customer Experience, Customer Bonding Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BRI Syariah KCP Pandaan* (Doctoral dissertation, Universitas Yudharta).
- Muttaqin, I. (2018). *Pengaruh Brand Awareness dan Customer Bonding Terhadap Perilaku Pembelian Konsumen Muslim di Kopmart Kopma UII*.
- Nafiah, N., & Pratama, A. A. N. (2021). Pengaruh Customer Intimacy, Promosi, Dan Citra Merek Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Godean 3 Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *JURNAL TRANSFORMATIF (ISLAMIC STUDIES)*, 5(2), 177-190.
- Najmudin, M., & Dwiwinarno, T. (2020). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bank Syariah: Studi Tentang Peran Mediasi Switching Costs. *Efektif Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(1), 79.
- Ngatno. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Lembaga Pengembangan dan Penjaminan Mutu Pendidikan.
- Novita, Y., Setiawan, A., & Al Umar, A. U. A. (2021). Kepuasan Sebagai Mediasi Pengaruh Service Quality dan Customer Intimacy Terhadap Loyalitas Nasabah. *JPED (Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam)(Darussalam Journal of Economic Perspectives)*, 7(2).
- Nugraha, B. (2022). *Pengembangan Uji Statistik: Implementasi Metode Regresi Linier Berganda dengan Pertimbangan Uji Asumsi Klasik*. Pradina Pustaka.
- Nugraha, J. P., Alfiah, D., Sinulingga, G., Rojiati, U., Saloom, G., Johannes, R., ... & Beribe, M. F. B. (2021). *Teori Perilaku Konsumen*. Penerbit NEM.
- Putranto, A. T. (2022). *Loyalitas Pelanggan*. Grup CV. Widina Media Utama.
- Putri, I. C. (2022). *Pengaruh Customer Intimacy dan Customer Experience Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening pada Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang).
- Razak, A., Baheri, J., & Ramadhan, M. I. (2018). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Negara Indonesia

- (BNI) Cabang Kendari. *Sigma: Journal of Economic and Business*, 1(2), 10-20.
- Riadi, M. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Syariah Compliance Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah BPRS Suriyah Salatiga* (Doctoral dissertation, IAIN SALATIGA).
- Rusydi, Mhd. *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2017.
- Salma, F. S., & Ratnasari, R. T. (2015). Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas Di Surabaya. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori & Terapan*, 2(4), 322-339.
- Santoso, A. F. (2021). *Pengaruh Penerapan Customer Bonding Terhadap Loyalitas Konsumen Di (Him Barbershop* (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).
- Setiawan, A., & Arini, E. (2022). Pengaruh Strategi Customer Bonding Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Syariah Adam Kantor Cabang Bengkulu (Studi pada Nasabah Pembiayaan Murabahah). *(JEMS) Jurnal Entrepreneur dan Manajemen Sains*, 3(1), 49-56.
- Setiawan, B. (2017). Teknik Hitung Manual Analisis Regresi Linear Berganda Dua Variabel Bebas.
- SM, D. (2018). Pengaruh Strategi Customer Bonding Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Negara Indonesia (PERSEO) Tbk (Studi pada Nasabah Taplus Bisnis Kantor Cabang Pekanbaru). *Menara Ilmu*, 12(80).
- Setyawan, I. D. A. (2021). *Hipotesis dan variabel penelitian*. Penerbit Tahta Media Group.
- Sisi. (2022). *Pengaruh Customer Relationship Marketing, Bauran Pemasaran dan Service Performance Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang).
- Sukendra, I. K., & Atmaja, I. (2020). Instrumen Penelitian.
- Syafit, M. (2021). *Pengaruh Customer Bonding dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Avatar Fashion Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).

- Wafirrotullaela. (2019). *Pengaruh Islamic Banking Service Quality (IBSQ), Customer Intimacy dan Citra Merek Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank BRI Syariah*. (Doctoral dissertation, Uin Sunan Kalijaga).
- Wigati, S. (2011). Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Maliyah: Jurnal Hukum Bisnis Islam*, 1(1).
- Winarni, E. W. (2021). *Teori dan praktik penelitian kuantitatif, kualitatif, PTK, R & D*. Bumi Aksara.