

DAFTAR PUSTAKA

- Alfon, Samuel Batlajery, Marlyn E. 2019, Analisis Pelayanan Prima terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Megaria *Journal of Business & Management*, Vol. 2 No. II,
- Ardianto, Herwin. 2022 *Relationship Marketing dan Brand Equity Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Bank Syariah Di Kota Surabaya* Jurnal Economic, Business, Management, and Accounting Journal Vol. XIX No.1
- Atep, Adya ,2006. Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Cetakan Ketiga, Elex Media Komputindo, Jakarta,
- Devi, Feti, dkk 2022 Pengaruh Service Excellent Terhadap Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan: Theoretical Review Jurnal Sains Manajemen, Vol. 4 No. 1
- Djenal, Lilis Puteri Anggraeni, dkk, 2022 *Implementation of Service Excellence on Service Quality by Customer Service at BRI Branch Bandung Martadinata Office*, Jurnal Sekretaris & Administrasi Bisnis Vol. VI. No. 2.
- Dos Santos, Cornelia Vanda Alegre 2020 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Bri Di Timor-Leste Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi Volume 9, No.12.
- Dwihandrianto Bayu 2017 Pengaruh Dimensi Relationship Marketing, Kualitas Layanan Dan Personal Selling Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Bri Cabang Tulungagung Jurnal Ilmu Namajemen, Volume 6, No.1
- Eddy Suryadi, Jones Zenas Rante. 2018 Analisis Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Pt. Bank Mandiri, Tbk. Cabang Kebon Jati Jurnal administrasi bisnis Vol. 2 No. 2.
- Fakhrudin, Arif 2021 Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Di Bandar Udara Notohadi Negero Jember Jurnal Manajemen Dan Keuangan, Vol.10, No.1.
- Fani Reza, Iredho 2019 Metodologi Penelitian Psikologi Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi

- Griffin, Jill, 2019 *Customer Loyalty: Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan* Jakarta: Erlangga
- Haryanto, Edi 2019. Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas, dan Harga terhadap kepuasan penggunaan jasa layanan pada kantor samsat manado. Jurnal EMBA Vol.1
- Hatane, Calvin 2018. Analisa Pengaruh Brand Image, Brand Trust Dan Economic Benefit Terhadap Niat Pembelian Polis Asuransi Pt. Sequislife Di Surabaya. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, Vol 2, No 1
- Helen Sabera Adib, 2015 Metodologi Penelitian Palembang: Noerfikri
- <https://tafsirweb.com/9785-quransurat-al-hujurat-ayat-15.html> diakses Tanggal 18 Desember 2022 pukul 23:45
- Iskandar, Fatimatul, dkk. 2021 Praktek Relationship Marketing dalam Menciptakan Loyalitas pada Perbankan Syariah Indonesia: Systematic Literature Review Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis Vol.8 No.2
- Jahrizal, Tengku 2020. Pengaruh Relationship Marketing, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Penggunaan Kartu Kredit Pada Pt. Bank Riau Kepri Studi Pada Cabang Utama Dan Cabang Pekanbaru Vol. XII. No. Jurnal Tepak Manajemen Bisnis
- Kartajaya, Hermawan 2016 *Loyalty Marketing Performance: Menggunakan Teknik Penjualan, Customer Relationship Management, dan Servis untuk Mendongkrak Laba*, Bandung: PT. Mizan Pustaka
- Lilie, Ratu aurora, dkk. 2022. Analisis relationship marketing bank umum konvensional yang terdaftar di lembaga penjamin simpanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank . Jurnal Seminar Inovasi Manajemen Bisnis dan Akuntansi (SIMBA) 4, E-ISSN: 2686 - 1771
- Lotje, Pieter, dkk. 2018 Kualitas Layanan Dan Fasilitas Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Bri Cabang Pembantu Palu Jurnal EMBA Vol.2 No.3
- Mahardika, Tina 2020 Pengaruh Relationship Marketing, Kualitas Produk Internet Banking Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Bri Unit Medan Sunggal Jurnal Ilmiah Maksitek. Vol. 5 No. 4

- Mardiani Mayang Septa, 2018 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada SPBU 44.594.10 Ds. Wedelan Kec. Bangsri, Jepara).
- Mariati, Aprial 2016. Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt. Bank RiauKepri Cabang Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi. Jurnal Jom Fisip Vol. 3 No.2
- Nur Safitri, Indah 2020. Pengaruh pengetahuan bagi hasil, Service Excellence dan Religiusitas terhadap Loyalitas Nasabah pembiayaan bank rakyat indonesia syariah dengan kepuasan sebagai Variabel Moderating. Bank (BRI Syariah KCP Semarang Majapahit).
- Natalia Priska, Ramon, dkk, *“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan pada Loyalitas Pelanggan pada nasabah perbankan di kabupaten minahasa selatan”* Jurnal Manajemen dan kewirausahaan, Vol 1 (1) 8 Juni 2020 Hal 47
- Orgun , Liu, G. Wang, 2019 *Trust Inference in Complex Trust Oriented Social Networks”*. (Proceedings of The International Conference on Computational Science and Engineering,
- Sidharta, Gina. 2020 Teori Pertukaran Sosial (Sosial Exchange Theory) Thibaut & Kelley
- Sriwahyuni Abdi 2022 *The Impact Of Service Excellence And Customer Perceptions On The Success Of The Program Simpedes Hadiah Langsung At Bri Unit Ngrenget Kanca Nganjuk* Jurnal Otonomi Vol. 22 No 1
- Sunyoto, Danang, 2011 Praktik SPSS Untuk Kasus Yogyakarta: Muha Medika.
- Tanto, Peggy, 2020 Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek” Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (Penataran) Vol. 5 No.2
- Tjiptono Fandy, 2018. Manajemen Jasa Yogyakarta: Andi Offset.
- Torisa Utami, Iis, 2021. *Analysis of excellent service on customer loyalty at branch bank central asia green garden jakarta* Jurnal Sekretari & Administrasi (Serasi), Volume 19, No. 2.

- Tria Wulandari, Sugeng Raharjo, 2018 Pengaruh Kepercayaan Merek, Komitmen, Kepuasan Nasabah Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bank Central Asia Tbk. Cabang Tenggaraong JEMI Vol. 18 No.1 Juni Hal 163
- Tumbel, 2016 Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Btpn Mitra Usaha Rakyat Cabang Amurang Kabupaten Minahasa Selatan Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum, Vol. 3, No. 1
- Tuti Anggraini dan Ade Ayu Oktapiani 2022 Pengaruh *Relationship Marketing, Comporate Image dan Syariah Compliance Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada PT BSI KCP Gunung Tua* Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, ISSN: 2477-6157; E-ISSN 2579-6534 Hal 6
- Umar, 2017 Pendekatan *Social Exchange Perspektif George C. Homans* Jurnal Pemikiran Keislaman dan Kemanusiaan Vol. I No. 1