

## DAFTAR PUSTAKA

- Afinda, R. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Penanganan Keluhan, Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah KUR BRI Unit Suwawal Kabupaten Jepara. *Skripsi Prodi Manajemen–SI, FEB, UDINUS*.
- Apriyanti, P., Surya, D., & Lutfi, L. (2017). Analisis Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Empirik Nasabah Tabungan Tandamata Bank BJB Cabang Serang). *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa, 1(2)*.
- Azizah, H. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Management Analysis Journal, 1(2)*.
- Batin, M. H. (2020). 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. *MALIA: Journal Of Islamic Banking And Finance, 3(1), 45-58*.
- Bordoloi, S., Fitzsimmons, J., & Fitzsimmons, M. (2019). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology, 9e*. New York: Mcgraw-Hill Education.
- Budiarti, A. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Keamanan Bertransaksi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah Di Surabaya. *Ekuitas (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan), 15(2), 210-231*.
- Budiarti, A. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah Di Surabaya. *Ekuitas (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan), 15(2), 210-231*.

- Dewik, L. S. (2022). *Pengaruh Islamic Banking Service Quality (IB-SQ), Corporate Images Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Tuban* (Doctoral Dissertation, Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya).
- Farida, B. S., & Mahfud, Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Nasabah Dengan Religious Behavior Sebagai Variabel Moderator. *Journal Of Economic, Business And Engineering (JEBE)*, 2(2), 348-356.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model And Its Marketing Implications. *European Journal Of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Handoko, A. D., & Ronny, R. (2020). PENGARUH FAKTOR KEAMANAN, KEANDALAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BRI DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING. *Image: Jurnal Riset Manajemen*, 9(2), 79-91.
- Indah, D. R. (2016). Pengaruh E-Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank BNI'46 Cabang Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan Unsam*, 5(2), 545-554.
- Janie, D. N. A. (2012). Statistik Deskriptif & Regresi Linier Berganda Dengan SPSS. *Jurnal*, April, 52.
- Janna, N. M., & Herianto, H. (2021). Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS.

- Junaedi, A. T., Hadiwijoyo, D., Troena, E. A., & Triyuwono, I. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keadilan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Di Propinsi Riau). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 10(1), 161-176.
- Komite Nasional Keuangan Syariah (KNKS). (2022). Laporan Tahunan 2022. Retrieved From [Http://Knks.Go.Id/Wp-Content/Uploads/2022 /04/Laporan-Tahunan-KNKS-2022.Pdf](http://knks.go.id/wp-content/uploads/2022/04/Laporan-Tahunan-KNKS-2022.pdf)
- Muhajirin Dan Maya Panorama. 2017. *Pendekatan Praktis Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Idea Press.
- Mukhtisar, M., Tarigan, I. R. R., & Evriyenni, E. (2021). Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh). *Jihbiz: Global Journal Of Islamic Banking And Finance.*, 3(1), 56-72.
- Mukminin, M. A., & Latifah, F. N. (2020). Pengaruh Citra Merek Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Di Sidoarjo (The Influence Of Brand Image And Trust On Sharia Bank Customer Loyalty In Sidoarjo). *Perisai: Islamic Banking And Finance Journal*, 4(1), 54-54.
- Niswah, S. (2017). *Pengaruh Islamic Banking Service Quality, Citra Merek Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Produk Tabungan Bank Syariah Mandiri Daerah Jakarta Dan Banten)* (Bachelor's Thesis, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, 2016).

- Parasuraman, A. B. L. L., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. 1988, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research. *Journal Of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Prihatiningsih, E., & Estiasih, S. P. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Relational Bonding, Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Nasabah. *PENGARUH KUALITAS LAYANAN, RELATIONAL BONDING, DAN BRAND IMAGE TERHADAP LOYALITAS NASABAH*, 11(1), 21-36.
- Purnomo, R. A. (2016). *Analisis Statistik Ekonomi Dan Bisnis Dengan SPSS*. CV. Wade Group Bekerjasama Dengan UNMUH Ponorogo Press.
- Rahmawati, I. (2021). *Pengaruh Corporate Image Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada BSI KC Madiun S Parman* (Doctoral Dissertation, IAIN Ponorogo).
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Deepublish.
- Satriyanti, E. O. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Di Surabaya. *Journal Of Business & Banking*, 2(2), 171-184.
- Sibagariang, S. C. H., & Nursanti, T. D. (2010). Pengaruh Brand Image Dan Brand Trust Terhadap Brand Loyalty Pada PT Bank Sinarmas. *The Winners*, 11(2), 118-129.

- Siddiqi, M. N. (2006). Islamic Banking And Finance In Theory And Practice: A Survey Of State Of The Art. *Islamic Economic Studies*, 13(2).
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suminto, A. (2019). *Pengaruh Corporate Social Responsibility (Csr), Islamic Banking Service Quality (Ib-Sq) Dan Corporate Image Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Pt Brisyariah Kantor Cabang Pembantu Ponorogo)* (Doctoral Dissertation, IAIN Ponorogo).
- Suminto, A., & Maharani, S. (2020). Analisis Pengaruh Corporate Social Responsibility, Islamic Banking Service Quality Dan Corporate Image Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Brisyariah Kantor Cabang Pembantu Ponorogo. *El Barka: Journal Of Islamic Economics And Business*, 3(1), 51-79.
- Susanto, P. H., & Subagja, I. K. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. BANK CENTRAL ASIA Tbk Kantor Cabang Pondok Gede Plaza. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(1), 69-84.
- Triyogo, A. (2022). PENGARUH ELEKTRONIK BANKING (E-BANKING) DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS NASABAH. *Journal Of Syntax Literate*, 7(6).
- Wijaya, H., Beik, I. S., & Sartono, B. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Xyz Di Jakarta. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen (JABM)*, 3(3), 417-417.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions And Expectations*. Simon And Schuster.