

## DAFTAR PUSTAKA

### Al-Qur'an

### Buku

- Gaffar, Abdul dkk. (2020). The Development of Islamic Thought on Multiple Perspectives. Depok : Al-Khairat
- Hermawan, Asep. (2009) Penelitian Bisnis: Paradigma Kuantitatif. Jakarta : Gramedia Widisarana Indonesia
- Oei, Istijanto. (2010). Riset Sumber Daya Manusia: Cara Praktis Mengukur Stres, Kepuasan Kerja, Komitmen, Loyalitas, Motivasi Kerja, dan Aspek-aspek Kerja Karyawan Lainnya. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Pujiati, Suhermin Ari (2010). Penggunaan R dalam Psikologi. Semarang : Cahaya Pena Kartasura
- Ramadhan, Muhammad. (2021) METODE PENELITIAN. Surabaya : Cipta Media Nusantara (CMN)
- Siyoto, Sandu dan Muhammad Ali Sodik. (2005). DASAR METODOLOGI PENELITIAN. Yogyakarta : Literasi Media Publishing
- Sugiarti, dkk. Desain Penelitian Kualitatif Sastra. Malang : Penerbit Universitas Muhammadiyah Malang
- Sugiyono, (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : ALFABETA
- Sujarweni, V. Wiratma. (2018). Metodologi Penelitian. Yogyakarta : PT Fajar Interpratama Mandiri
- Suyahman, (2021). PEMBANGUNAN BAHAN AJR PPKn di SD. Klaten : Penerbit Lakeisha, 2021)
- Syarifuddin, Ermanovias dkk. (2022). Strategi Implementasi Kebijakan Kuliah Daring Masa Pandemi Covid-19 dengan Menerapkan Teknologi Digital dalam Proses Pembelajaran PKN di Universitas Sriwijaya. Palembang : Bening Media Publishing
- Wijaya, Hengki. (2018). Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi. Makassar : Sekolah Tinggi Ilmu Theologia Jaffray
- Sawir, Muhammad. (2021). Ilmu Administrasi dan Analisis Kebijakan Publik Konseptual dan Praktik. Yogyakarta : Deepublish

### Jurnal

- Djantika, Tjetjep dan Arie Indra Gunawan. (2021). "Perspektif Adopsi Media Sosial sebagai Implementasi Teknologi Manajemen Hubungan Pelanggan

- (CRM) pada UMKM”. *Jurnal Aplikasi IPTEKS*, Vol. 07, No. 02
- Komalasari, Eka. (2015). “Peranan Customer Relationship dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Perbankan”. *Jurnal Siasat*, Vol 9, No. 02
- Mashuri. (2020). “Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam”. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*. Vol. 9, No. 1
- Munfaat, Imron (2003). “Membangun Keunggulan Produk”. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*. Vol. 02, No. 03
- Prafitasari, Ardina. (2016). “Organisasi Kepemudaan yang Efektif dan Efisien dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Desa Darungan Kecamatan Wlingi”. *JURNAL TRANSLITERA*, Edisi 4
- Rahmadani, Fitri dkk. (2019). “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Harga dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada UD. Eva Group Mataram”. *Jurnal Ilmiah*, Vol. 16, No.1
- Rahmadani, Fitri dkk. (2019). “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Harga dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada UD. Eva Group Mataram”, *Jurnal Ilmiah*, Vol. 16, No. 1
- Rahman, Aji Halim. (2020). “Perjanjian Baku Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Dihubungkan dengan Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”. *Jurnal Hukum*, Vol. 2 No. 2
- Supriadi dan Ismawati. (2020). “Implementasi Prinsip-Prinsip Perbankan Syariah untuk Mempertahankan Loyalitas Nasabah”. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Vol 3 No. 1
- Syafriyanto, Eka. (2015). “Implementasi Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Berwawasan Rekonstruksi Sosial”. *Jurnal Pendidikan Agama Islam*, Vol. 6 No. 1
- Taufiq. (2018). “Memakan Harta Secara Batil (Perspektif Surat An-Nisa: 29 dan At-Taubah: 34)”. *Jurnal Ilmiah Syari’ah*, Vol. 17 No. 2
- Widyana, Suci Fika dan Herdin Firmansyah. (2021). “Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Sepatu Converse”. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, Vol. 11 No. 01
- Yulianti, Luli dkk. (2015), “Implementasi Customer Relationship Management (CRM) terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pengguna Smartphone Android Merek Samsung”. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, Vol. 03, No. 09
- Mashuri, (2020). “Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, Vol. 9, No. 1

## **Skripsi**

- Anggraini, Novita. (2020). “Pengaruh Promosi, Harga dan Kualitas Produk terhadap Proses Keputusan Pembelian Konsumen dengan Citra Merek sebagai Variabel Intervening pada Produk Fashion Rabbani di Kota Palembang”. Skripsi. Palembang : UIN Raden Fatah Palembang
- Ariyani, Ratu Sanny. (2013). “Studi Deskriptif Kinerja di Masing-masing Bagian di Lembaga Penjamin Mutu Pendidikan Provinsi Jawa Barat”. Skripsi. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia
- Arruyani, Muhammad. (2013) “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Program Keluarga Berencana (KB) di Kecamatan Taktakan Kota Serang”. Skripsi. Serang : Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
- Hanan, Farhan. (2021). “Pengaruh Relationship Marketing dan Service Excellence terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang”. Skripsi. Palembang: UIN Raden Fatah Palembang
- Ian, Arsiandy. (2016) ”Strategi Pengembangan Obyek Wisata Air Terjun Bissapu di Kabupaten Bantaeng”. Skripsi. Malang : Universitas Muhammadiyah Malang
- Khasanah, Imro’atu. (2021). “Pengaruh Inovasi Produk, Citra Merek, dan Daya Tarik Iklan terhadap Loyalitas Pelanggan Smartphone Oppo pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang”. Skripsi. Palembang: UIN Raden Fatah Palembang
- Marlina, Nadya Putri. (2021). “Pengaruh Relationship Marketing, Internet Banking, dan Shariah Compliance terhadap Loyalitas Nasabah pada BRI Syariah KC Palembang A. Rivai”. Skripsi. Palembang: UIN Raden Fatah Palembang
- Nugroho, Restu. (2020) “Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Bumiayu”. Skripsi. Purwokerto : Institut Agama Islam Negeri Purwokerto
- Rahardiyani, Evan Aditya. (2016). “Dampak Brand Image dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan”. Tesis. Semarang: Universitas Islam Sultan Agung
- Sari, Desti Purnama. (2020). “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen Kartu Seller Unlimited 4G Smartfren pada Mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang”. Skripsi. Palembang : UIN Raden Fatah Palembang
- Wiranda, Angga. “Pengaruh Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) dan Citra Perbankan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank BRI Syariah Palembang)”. Skripsi. Palembang : UIN Raden Fatah Palembang
- Wulandari, Merry. (2020). “Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan

Islam terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Kasus BMT Trans Mekar Sari Mandiri sebagai Variabel Intervening”. Skripsi. Palembang : UIN Raden Fatah Palembang

### **Internet**

[www.btn.co.id](http://www.btn.co.id)

[www.kbbi.id](http://www.kbbi.id)

<https://www.btn.co.id/id/Syariah-Home/Syariah-Data-Sources/Product-Links-Syariah/Produk-BTN-Syariah/pembiayaan/Pembiayaan-Perumahan/KPR--BTN-Bersubsidi-iB> (diakses pada Agustus 2022)

Sejarah Berdirinya Bank BTN Syariah dalam  
<https://kreasiprimaland.com/2021/05/17/sejarah-berdirinya-bank-btn-syariah/> di akses pada Kamis tanggal 19 Desember 2022 pukul 20.35 WIB