

DAFTAR PUSTAKA

- Abadi Sanosra, Nursaid, Agung Setiyo Sugroho. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening.” *Jurnal Manajemen Dirgantara* 15, no. 1 (2022): 122–132.
- Agung, Deevit Tansah. “Pengaruh Pelayanan Prima Dan Etika Bisnis Terhadap Customer Retention Anggota KJKS BTM Mentari Kademangan Blitar.” *Pengertian data informasi sistem* (2019): 73–74.
- Ahmad Syafiq. “Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Pandangan Islam.” *El-Faqih : Jurnal Pemikiran dan Hukum Islam* 5, no. 1 (2019): 96–113.
- Akbar, M Nur. “Pengaruh Pelayanan Prima Dan Etika Bisnis Islam Terhadap Customer Retention Nasabah Bank Muamalat Kota Palopo. Skripsi,Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam,Institut Agama Islam Negeri : Palopo.” *Skripsi* (2021): hal 1.
- Arianto, Nurmin, and Yulia Krismania Nirwana. “Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Simpanan Sebagai Variabel Intervening.” *Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium* 7, no. 2 (2021): 179–192.
- Arifin, Nur Affan. “Pengaruh Pelayanan Prima,Etika Bisnis Islam,Dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening.” *skripsi* (2023): hal 17-19.
- Asnan, Saiful Khozi, Dahyang Ika Leni. “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Baraka.” *JMAP: Jurnal Tugas Akhir Mahasiswa Akuntansi Poltekba (JMAP)* (2021): 1–9. <https://ejournal.poltekba.ac.id/index.php/jmap/article/view/218>.
- Benediktus krisna yogatama. “Bank Syariah Indonesia Sasar Kalangan Milenial,Kompas.Id,Https://Www.Kompas.Id/Baca/Ekonomi/2021/08/04/Bank-Syariah-Indonesia-Sasar-Kalangan-Milenial,” n.d. <https://www.kompas.id/baca/ekonomi/2021/08/04/bank-syariah-indonesia-sasar-kalangan-milenial/>.
- Edi, Agus, and Erwan Aristyanto. “Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Kepuasan Konsumen Sakinah Swalayan Di Surabaya .” *Jurnal Masharif al-Syariah* 6, no. 1 (2021): 251–266.
- Eka Tirtawati, Desak Gede. “Keterkaitan Antara Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Dan Retensi Pelanggan Di Sektor Perbankan.” *Journal of Entrepreneurship, Management and Industry (JEMI)* 4, no. 2 (2021): 49–55.
- Fitri, Yani. “Analisis Pelayanan Prima(Service Excellence) Terhadap Kepuasan

- Nasabah.” *Journal of Chemical Information and Modeling* 66, no. 9 (2019): hal 15.
- Huzaimah, Ibdalsyah. “Analisis Etika Bisnis Islam Dan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan.” *Jurnal Ekonomi Syariah* 04, no. April (2018): 164–190.
- I, Ghozali. *Structural Equation Modelling, Metode Alternatif Dengan Partial Least Square (PLS)*, 2014.
- Ibrahim, Rafiuddin. “Relasi Etika Islam Dan Customer Retention Bagi Perbankan Syariah.” *Tadayun: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 3, no. 1 (2022): 81–100. Indonesia, PT Bank Syariah. “Informasi Lengkap Tentang Kami Perusahaan Bank Syariah Indonesia.” <https://www.bankbsi.co.id/Company-Information/Tentang-Kami>.
- Intan & lucky. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana.” *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)* 3, no. 1 (2022): 98–105.
- Junaedi, Deddy. “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Di PT. Bank Jatim Capem Maron Probolinggo.” *Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan* 4, no. 1 (2020): 24–32. <https://ejournal.unuja.ac.id/index.php/profit>.
- Junianto, Dwi, Joko Sabtohadhi, Dita Hendriani, Program Studi, Manajmen Stie, Perbanas Surabaya, Balitbangda Kabupaten, Kutai Kertenagara, and Iain Tulungagung. “Perspepsi Mahasiswa Muslim Terhadap Investasi Produk Syariah Di Pasar Modal Dalam Kajian Theory Planned Behaviour.” *Jurnal Shidqia Nusantara* 1, no. 1 (2020): 51–60.
- Khaira, Kuntum riswan. “BSI Boyong Lima Penghargaan Dari Banking Service Excellence Award 2021, Berita Indonesia, <https://www.antaranews.com/Berita/2238994/Bsi-Boyong-Lima-Penghargaan-Dari-Banking-Service-Excellence-Award-2021>, Diakses Pada Senin 18 September 2023.,” n.d. <https://www.antaranews.com/berita/2238994/bsi-boyong-lima-penghargaan-dari-banking-service-excellence-award-2021>.
- Khairun Nisa, Mustapa Khamal Ropan, Mawaddah Irham. “Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Customer Retention Pada Pt . Bank Muamalat Indonesia Kc Balaikota Medan.” *jurnal of islamic banking and finance* vol 4, no. no 2 (2022): hal 9.
- Khaliq, Restu. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Banjarmasin Kalimantan Selatan.” *Relevance: Journal of Management and Business* 2, no. 1 (2019): 177–188.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*, 2017.
- Kurniawan, Danang. “Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam Di Bank Syariah.” *TAWAZUN : Journal of Sharia Economic Law* 3, no. 1 (2020): 63.

- Kurniawan, Lintang. "Pengaruh Excellent Service Dan Etika Bisnis Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT BPRS BINASIA Semarang)." *skripsi* (2022): hal 31.
- Latifah, Siti Nur. "Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Muhammad Saw Terhadap Customer Retention Dan Dampaknya Terhadap Peningkatan Pendapatan Internal Stakeholders (Studi Kasus Pada Unit Usaha Penjualan Dan Jasa Penggilingan Daging Pelita Jaya Jember)." *Iqtishoduna : Jurnal Ekonomi Islam* vol 8, no. no 1 (2019): hal 111.
- Lestari, Ayu, Havis Aravik, and Moh. Faizal. "Pengaruh Pelayanan Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Syariah Indonesia." *ADL ISLAMIC ECONOMIC : Jurnal Kajian Ekonomi Islam* vol 2, no. no 2 (2021): hal 168.
- Marliana, Reny Rian. "Partial Least Square-Structural Equation Modelling Pada Hubungan Antara Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dan Kualitas Google Classroom Berdasarkan Metode Webqual 4.0." *jurnal matematika,statistika dan komputasi* 16, no. 2 (2019): 174.
- Mitra, Dandy Abau. "Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Customer Retention Bank Syariah Mandiri Bandar Lampung (Studi Pada Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Kota Bandar Lampung)." *skripsi* (2021): hal 5.
- Monika Anggraini, Aziz Septiatin, Hilda. "Sistem Bagi Hasil Jual Karet Di Desa Karang Endah Selatan, Gelumbang, Ekonomi Islam UIN Raden Fatah Palmebang" 1 (2023): 504.
- Muliani, Nanda. "Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro." *skripsi* (2022): hal 19.
- Nasfi, Nasfi, Rahmad Rahmad, and Sabri Sabri. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah." *EKONOMIKA SYARIAH : Journal of Economic Studies* vol 4, no. no 1 (2020): hal 24.
- Nurfadhilah, Muhammad Saleh, Asmawarna Sinaga. "Pengaruh Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat." *JEKSya Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah* 2, no. 1 (2023): hal 287.
- Prabowo, Bayu, and Tri Inda Fadhila Rahma. "The Influence of Trust and Satisfaction on Customer Retention of PT. Askrida Syariah Insurance Medan Branch." *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Dan Keuangan* 3, no. 2 (2022): 445–452. <https://doi.org/10.53697/emak.v3i2>.
- Rini, Afdhilah Rahmah, and Irmayanti Hasan. "The Role of Service Quality and Relationship Marketing on Customer Loyalty With Customer Satisfaction As Intervening Variables Peran Service Quality Dan Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening." *COSTING:Journal of Economic, Business and Accounting* 6, no.

1 (2022): 1059–1066.

Sakdiyah Lifatin, Effendi Rochman, and Kustono Alwan Sri. “Analisis Penerimaan Penggunaan E-Learning Dengan Pendekatan Theory of Planned Behavior (TPB) Pada Mahasiswa Akuntansi Universitas Jember.” *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi* VI (1), no. 2355–4665 (2019): 121.

Salam, Abdus, and Muzayyidatul Habibah. “Pengaruh Etika Bisnis Islam Dan Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Keputusan Menjadi Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada BPD Jateng Syariah, BRI Syariah Dan Bank Muamalat) Di Kota Semarang.” *BISNIS : Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam* 9, no. 1 (2021): 33.

Sanusi, Anwar. *Metodologi Penelitian Bisnis*, 2014.

Sari, Ratna Purnama, Ahmad Mulyadi Kosim, and Suyud Arif. “Pengaruh Etika Pemasaran Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah.” *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam* 9, no. 2 (2019): 131.

Sarwono, Jonathan. “Membuat Skripsi Tesis Dan Desertasi Dengan Partial Least Square SEM (PLS SEM).” In *Andi Offset*, 24, 2015.

Septiatin, Aziz. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pertumbuhan Deposito Mudharabah Pada Bank Umum Syariah Periode 2016-2020.” *Jurnal Manajemen Dayasaing* 24, no. 1 (2022): 80–92.

Septiatin, Aziz, and Helisia Krisdayanti. “Pembiayaan Bermasalah Pada Bprs Di Indonesia” 8, no. 2 (2022): 180–196.

Sugiyono. *Metode Penelitian*, 2016.

Sutanti, Ayu Azizah. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Customer Pada PT. Patam Mulya Jaya Di Batam.” *Andalas Management & Accounting Journal* 01, no. 2 (2023): 60–66.

Syaqirah, Z. Nurul, and Z. Putra Faizurrahman. “Managing Customer Retention of Hotel Industry in Malaysia.” *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 130 (2018): hal 10. <http://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.04.045>.

Tami Utari, Juwita Anggraini, Yusiresita Pajaria. “Pengaruh Kepercayaan Dan Atribut Produk Tabungan Ropiqoh Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening(Studi Pada Nasabah Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang) UIN Raden Fatah Palembang.” *jurnal al-iqtishad* vol 2, no. no 1 (2020): 97.

Terjemahannya, Alquran dan. “Departemen Agama RI” (n.d.).

Tjiptono, Fandy. “Pemasaran Jasa,Prinsip,Penerapan Dan Penelitian.” In *Andi Publisher*, hal 44, n.d.

Wahyuningrum. *Pengaruh Etika Bisnis Islam, Lingkungan Fisik Dan Responsiveness Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah*

Sebagai Variabel Moderating (Studi Di BRI Syariah KC Semarang), 2020.

Wijaya, Ronni Andri. “Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Customer Retention Nasabah PT. Asuransi Bangun Askrida Di Kota Padang.” *JUSIE (Jurnal Sosial dan Ilmu Ekonomi)* 3, no. 01 (2019): 81–89.

Wulan, Nawang. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia.” *Skripsi* (2023): 93..

Zahro, Nurul Hidayati dan Siti Amilatus. ““Pengaruh Excellent Service Dan Etika Bisnis Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening’,*Jurnal Ekomadania* Volume 6, Nomor 1 Juli 2022” (2022): hal 33.

Zakiyah, Zulfi, Syamsuddin, and Versiandika Pratama. “Pengaruh Pelayanan Prima Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Nasabah BSI KCP Pekalongan).” *Velocity: Journal of Sharia Finance and Banking* 3, no. 1 (2023): 75–86.

“Laporan Tahunan OJK 2020” (n.d.).

Wawancara Langsung Dengan Bapak Azom Selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang, n.d.

Wawancara Langsung Dengan Ibu Marisa Wulansari Selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang, n.d.

Wawancara Langsung Dengan Rizani Y Putri Selaku Customer Service Bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang, n.d.