

DAFTAR PUSTAKA

- Adillah, Dita Ayu, 'Pengaruh Relatiorhadap Loyalitas Nasabah Relationship Quality, Corporate Social Responsibility Dan Emotional Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Sumsel Babel KC Syariah Palembang', *Repository UIN Raden Fatah Palembang*, 2023, hlm.94
- Afriantoni, and Ernawati, 'Analisis Perilaku, Kepuasan, Dan Loyalitas Konsumen Dalam Membeli Produk Kosmetik Merek Batrisyia Herbal', *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, Vol.8 (2019), hlm.6
- Africano Fernando, *Ekonometrika Teori Dan Aplikasi Dengan SPSS*, ed. by Desiana Lidia (Rafah Press, 2022)
- Ali, Osman Mohamed, 'The Roles of Relationship and Service Quality as Drivers of Customer Loyalty: An Empirical Study', *Scientific Reserach Publishing*, 2020, hlm 28-29
- Alifah, Asyifa Putri, 'Effect Of Relationship Quality', *Jurnal El-Arbah*, Vol.6 (2022), hlm.64
- Andrianto, and M. Anang Firmansyah, 'Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori Dan Praktek)', in *CV. Penerbit Qiara Media*, 2019, p. 536
- Ar Rosyad, A'am, Ika Febrilia, and Rahmi, 'The Influence of Customer Relationship Management and Service Quality on Customer Loyalty Mediated By Customer Satisfaction', *Jurnal Scientia*, 12.3 (2023), hlm.2869 <<http://infor.seaninstitute.org/index.php>>
- 'Bank Syariah Indonesia', 2024 <https://ir.bankbsi.co.id/vision_mission.html> [accessed 20 January 2024]
- , *Laporan Keuangan Bank Syariah Indonesia 2022* (Jakarta, 2022)
- BSI, 'Laporan Tahunan 2021: Energi Baru Untuk Indonesia', *PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.*, 2021, hlm. 537-538 <<https://www.bankbsi.co.id/company->

information/flipbook/reports/2021/213>

———, ‘Laporan Tahunan 2023 : Ekspansi Dan Keselarasan Untuk Pertumbuhan Berkelanjutan’, *PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.*, 2023, hlm.504

Chalil, Rifyal Dahlawy, Dwina Puspita Sari, Zikriatul Ulya, and Abdul Hamid, *Brand, Islamic Brranding, & Rebranding "Peran Strategi Merek Dalam Menciptakan Daya Saing Industri Dan Bisnis Global)*, ed. by Tim Editor (Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2020)

Chandra, Teddy dkk, *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis* (Malang: CV IRDH, 2020)

Daffa, Naufal, ‘Wawancara Funding BSI Smart PT. Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Simpang Patal’ (Palembang, 2023)

Djaali, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, ed. by Fatmawati Sari Bunga (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2020)

Faisal, Ahmad, ‘Relationship Streght Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pelanggan’, *Journal M-Progress (Universitas Surya Darma)*, 2021, hlm.82

Firmansyah, Anang, *Perilaku Konsumen (Sikap Dan Pemasaran)* (Yogyakarta: Deepublish (CV Budi Utama), 2018)

Haryono, Rudi, ‘Pengaruh Pengetahuan, Religuitas Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah’, *Journal Of Coomprehensive Islamic Studies*, Vol.1 (2022), hlm 138-139

Imhar, and Lina Lestari, ‘Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Perilaku Konsumen Pada PT. Pratama Abadi Industri Tangerang’, *Jurnal Publikasi Ilmu Ekonomi Dan Akuntansi*, Vol. 2 (2022), hlm. 285

Its Integra Teknologi Solusi, ‘Kasus Sistem BSI Down: Pelajaran Yang Bisa Diambil’, *PT Integra Teknologi Solusi*, 2023
<<https://integrasolusi.com/blog/kasus-sistem-bsi-down-pelajaran-yang-bisa-diambil/>>

Jasfar, Farida, *Manajemen Jasa : Pendekatan Terpadu* (Jakarta: Ghaila Indonesia, 2014)

———, *Manajemen Jasa* (Bogor: Ghaila Indonesia, 2009)

Jumariningsih, ‘Pengaruh Relationship Quality Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Di PT. Bank BTN Syariah Mataram’ (Universitas Islam Negeri Mataram, 2019)

Kasmir, *Customer Services Excellent Teori Dan Praktik* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2017)

———, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2010)

Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, ed. by Adi Maulana and Wibi Hardani, Edisi 13 (Penerbit Erlangga, 2008)

Kurniawan, Deri, Agus Sutarjo, and Novi Yanti, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Perilaku Konsumen Pada Restoran Bagan Padang’, *Jurnal Matua*, Vol. 3 (2021), hlm. 699

Lian, Song Bee, and Liew Chee Yoong, ‘The Effectiveness of Strategic Relationship Marketing: Exploring Relationship Quality towards Customer Loyalty’, *International Business Research*, 10.12 (2017), 159 <<https://doi.org/10.5539/ibr.v10n12p159>>

Liau, Chung-Tzer. dkk, ‘The Impact Of Relationship Quality on Customer Loyalty’, *Internasional Journal of Information Management*, 2011, hlm.72

Mahsyar, Syariful, and Untung Surapati, ‘Effect Of Service Quality And Product Quality On Customer Satisfaction And Loyalty’, *International Journal Of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 2020, hlm.210

Marcelliana, Vanesha, Salsabila Muthia Zahra, and Ninda Nur Adzani, ‘Penerapan Perlindungan Konsumen Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Dalam Kasus Kebocoran Data Nasabah’, *Jurnal Publikasi Ilmu Hukum*, Vol.1 (2023) <<https://doi.org/https://doi.org/10.59581/deposisi.vli2.562>>

- Mashuri, 'Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam', *IQTISHADUNA : Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, Vol. 9 (2020), hlm 61
- Mauliza, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Kualitas Hubungan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Aceh Syariah Capem Neusu' (Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2022)
- Mayllina, Deti, and Ade Sofyan Mulazid, 'Analisis Pengaruh Service Quality, Customer Relationship Management Dan Keunggulan Produk Tabungan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI Syariah', *Islamadina Jurnal Pemikiran Islam*, Vol.19 No. (2018), hlm.102
- Miftahudin, 'Pengaruh Kualitas Hubungan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri KC Metro Lampung)', *Repository Uin Raden Intan Lampung*, 2018, hlm.110
- Mitfahudin, 'Pengaruh Kualitas Hubungan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri KC Metro Lampung)' (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018)
- Mujahidin, Muhammad Yusuf, Ardi Ardianto, I Nyoman Tri Sugatama, and Ferdiandus Sampe, 'The Effect of Relationship Marketing and Relationship Quality on Customer Loyalty (Bank Muamalat Indonesia)', *Technium Social Sciences Journal*, 6.December (2022), hlm. 320
- Mujahidin, Muhammad Yusuf, Rian Ardianto, I Nyoman Tri Sutaguna, and Ferdiandus Sampe, 'The Effect of Relationship Marketing and Relationship Quality on Customer Loyalty (Bank Muamalat Indonesia)', *Technium Social Sciences Journal*, Vol. 38 (2022), hlm. 315
- Munawaroh, Siti, 'Pengaruh Relationship Quality Dan Service Quality Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Nasabah Pada BSI Kantor Cabang Madiun Sebagai Variabel Intervening' (Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2021)
- Novian, Reddy Ahmad, Enung Suwarni, Nepi Andini, Rosa Nurfitria, and Ary Zanuwar, 'Pengaruh Kualitas Kerelasiaan (Relationship Quality) Terhadap

- Loyalitas Apresiasi Pada Teater Musikal Anka Adika Production', *Jurnal Dimensi*, Vol. 3 (2023), hlm. 39
- Nunzikir, Cut Lisa, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Serta Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh)' (Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2019)
- Nurdyastuti, Tri, I Gusti Putu Diva Awatara, and Stie Adi Unggul Bhirawa, 'The Role of Service and Relationship Quality Toward Customer Satisfaction and Loyalty in Bank Jateng Branch of Surakarta', *Journal of Applied Economics in Developing Countries*, 3.1 (2018), 52–58
- Octavia, Ria, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Index Lampung', *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 13 (2019)
- Pohan, Y M, and S Arafah, 'Pengaruh Relationship Quality Dan Service Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Marhamah Pada PT. Bank Sumut Capem Syariah Karya', *JURNAL AL-QASD ISLAMIC ...*, Vol2. No 2 (2021)
- Rahman, Maria Abdul, and Mona Fairuz Ramli, 'The Influence of Relationship Quality on Customer Loyalty in the Dual-Banking System in the Northern States of Peninsular Malaysia', *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 219 (2019), hlm. 611 <<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.040>>
- Rahman, Sadriah, and Muhlis, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada PT Bank Muamalat Indonesia TBK. Cabang Kupang)', *Islamic Banking, Economy & Financial Journal (IBEF)*, Vol 3 (2022), hlm. 59
- Rahmani-Nejad, Leila, Zahra Firoozbakht, and Amin Taghipoor, 'Service Quality, Relationship Quality on Customer Loyalty (Case Study: Banking Industry in Iran)', *Open Journal of Social Sciences*, 02.04 (2014), hlm.266 <<https://doi.org/10.4236/jss.2014.24028>>
- Risal, Taufiq, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan

- Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada BMT Kampoeng Syariah', *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2019
- Riska, 'Pengaruh Kualitas Hubungan Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Pinrang', *Repository IAIN Parepare*, 2018, hlm.68
- Rohaeni Heni & Marwa Nisa, 'Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan', *Jurnal Ecodemica*, Vol.2 (2018), hlm.314
- Sachanovrissa, Silke, 'Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Sebitur Di Mediasi Oleh Kualitas Hubungan, Studi Empiris Di Bank Sumatera Bagian Selatan', *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, Vol. 11 (2023), hlm. 823
- Samsudin, Acep, Rusdi Hidayat Nugroho, Reza Zakaria, R A Tania Eriezna Putri, Gian Alfreda Wirawan, Rhevuano Naoval Saputra, and others, 'Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia', *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, Vol 4 No.4 (2023), hlm. 1163-164 <<https://doi.org/10.47467/elmal.v4i5.2682>>
- Sarwan, Ade, and Azmi Susanti, 'Analisis Relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Banda Aceh', *Journal Serambi Konstruktivis*, Vol 4 No 4 (2022), hlm. 159
- Setiadi, Nugroho, *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan, Dan Keinginan Konsumen*, Edisi 3 (Jakarta: Prenada Media Group, 2019)
- Setiadii, Eri, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Jabar Banten Syariah Kantor Cabang Depok' (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2022)
- Shrestha, Purna Man, 'Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty', *Management Dynamics*, 24.2 (2021), hlm.78 <<https://doi.org/10.3126/md.v24i2.50041>>

- Sihombing, Yolanda Anastasia, *Loyalitas Pasien (Tinjauan Aspek Pelayanan, Kepuasan, Trust, Komitmen, Brand Equity, Dan Hospital Image)*, ed. by Moh Nasrudin (Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management, 2022)
- Simamora Bilsom, *Riset Pemasaran* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2004)
- Sinollah & Masruro, 'Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual-Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen)', *Jurnal Dialektika*, Vol 4 (2019), hlm.50
- Siregar, Sofyan, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2008)
- , *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi Dan R&D)*, ed. by Sofia Yustiyani (Bandung: Alfabeta, 2018)
- Tazkiah, 'Nasabah Kecewa Pada Pelayanan BSI', *Jurnal Post*, 2023 <https://jurnalpost.com/nasabah-kecewa-pada-pelayanan-bsi-aceh/48899/#google_vignette> [accessed 30 May 2024]
- Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi Publisher, 2008)
- Wardani. Klara Aroma, 'Pengaruh Relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank BRI Syariah KCP Metro)' (Institut Agama Islam (IAIN) Metro, 2021)
- Warsito, Chandra, *Loyalitas Pelanggan Terhadap Merek Toko Islami*, ed. by Rahmini Hadi and Wahyu Budiantoro (Purwokerto: Stain Press, 2021)