

DAFTAR PUSTAKA

- Africano, F. (2020). *Ekonometrika Teori dan Aplikasi Dengan SPSS*. Palembang: Rafah Press
- Andesra, Y. (2016). Peran Kualitas Pelayanan Dalam Membangun Kepercayaan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Simpang Empat. *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 4(2)
- Apriliani, F., Kumajdi, S., & Kusumawati, A. (2014). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Administrai Bisnis*, 17(1)
- Aloysius Rangga Aditya Nalendra, Y. R. (2021). *Statistiska Seri Dasar Dengan SPSS*. Bandung: Media Sains Indonesia
- Alwahidin, Jodi Wahyu, Subjective Norms Are Not Important for Millenials in Determining Their Interest in Technology: TAM and TPB Models Examines. *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, 12(1)
- Amruddin, dkk. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Sukoharjo: Pradina Pustaka
- AR, A. N. S., & Satriawan, P. I. (2018). Faktor-faktor demografi yang berdampak terhadap kepatuhan WP badan (UMKM) di Kota Palembang. *Jurnal Riset Terapan Akuntansi*, 2(2)
- Aristyanto, E., Hasan, A. F., & Nanda, A. S. (2019). Pengaruh Komitmen dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah di Surabaya (The Effect of Commitment and Trust for Customer Satisfaction Islamic Banking in Surabaya). *Perisai: Islamic Banking and Finance Journal*, 3(1)
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1)
- Btr, Rida Nursani. (2022). Etika Kerja dan Kualitas Layanan Islam terhadap Kinerja Perbankan pada Bank Sumut Syariah Cabang Medan. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Keuangan*, 3(3)
- Cahyani, Ina. (2023, November 04). Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang. Personal Interview
- Daga, R. (2017). *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*. Gowa: Global Research And Consulting Institute
- Damayanti, Lina. (2019). Pengaruh Service Performance dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Malang. *Jurnal Manajemen Jaya Negara*, 11(2)
- Djarmiko, B. (2013). Pengaruh Customer Relationship Marketing terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Study and Management Research*, 10(3)

- Dzakkiansyah, M., Ruhadi, R., & Setiawan, I. (2022). Apakah Harga Saham dapat Dipengaruhi Return on Equity dan Return on Investment? Studi pada Perbankan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia. *Indonesian Journal of Economics and Management*, 2(3)
- Gunawan, A. I. (2015). Peningkatan Loyalitas Nasabah Perbankan melalui Strategi Customer Relationship Management. *Edunomic*, 3(2)
- Fageh, A., Fatmariyah, F., & Fathor, A. S. (2022). Relationship Marketing Dalam Perspektif Islam. *IQTISHADIA Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, 9(1)
- Fataron, Z. A. (2021). Hubungan Islamic Marketing Ethics Dan Customer Satisfaction Pada Perbankan Syariah. *BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 9(1)
- Fatmariyah, F., Ritonga, I., Latifah, L., & Fathor, A. S. (2021). Praktek Relationship Marketing dalam Menciptakan Loyalitas pada Perbankan Syariah Indonesia: Systematic Literature Review. *Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis*, 8(2)
- Fauzi, F., Dencik, A. B., & Asiati, D. I. (2019). *Metodologi Penelitian Untuk Manajemen Dan Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat
- Firmansyah, F., Haryanto, M. M., & Rudy, D. R. (2019). *Manajemen Kualitas Jasa: Peningkatan Kepuasan & Loyalitas Pelanggan*. Pamekasan: Duta Media Publishing
- Haryanto, M. M., & Rudy, D. R. (2020). *Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori dan Praktik)*. Pamekasan: Duta Media Publishing
- Hermanto, H. (2019). *Faktor Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Surabaya: CV Jakad Publishing Surabaya
- Ismanto, Juli. (2020). *Manajemen Pemasaran*, Tangerang: Unpam Press
- Ismoerida, I., & Tobing, L. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan Koper Rimowa Pada Store Mal Plaza Indonesia Di Jakarta (Pt Metrox Global). *Jurnal Manajemen Fe-Ub*, 6(1)
- Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2)
- Jatmoko, R. A. (2017). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Kartu Prabayar Telkomsel Di Kota Malang. *Jurnal FEB Universitas Brawijaya*, 5(2)
- Junaidi, H. (2018). *Metode Penelitian Berbasis Temukenali*. Palembang: CV. Amanah

- Kotler, P., Keller, K. (2016). *Marketing Management*. England: Pearson Education Limited
- Mahrinasari MS. 2020. *Perilaku Konsumsi Produk Hijau Perspektif TRA, TPB dan TCV*. Lampung: Pusaka Media
- Mandong, I. S., Tumbel, A. L., & Tawas, H. N. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bank Bni (Persero) Tbk Kantor Cabang Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(3)
- Marlius, D. (2018). Loyalitas nasabah bank nagari syariah cabang bukitinggi dilihat dari kualitas pelayanan. *Jurnal Pundi*, 1(3)
- Mashuri, M. (2020). Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 9(1)
- Meithiana, I. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Jawa Timur: Unitomo Press
- Mujab, S. (2022). Menakar Kualitas Pelayanan Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Muamalat Cabang Palangka Raya). *Jurnal Manajemen Dakwah*, 10(2)
- Naufal, B. (2018). *Loyalitas Nasabah Bank Syariah*. Aceh: Sefa Bumi Persada
- Nikmah, N. R. (2017). Hubungan Relationship Marketing, Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty. *Competence: Journal of Management Studies*, 11(2)
- Novi, R. (2013). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Management Analysis Journal*, 2(2)
- Perdana, D. A. (2019). Pelayanan Komunikasi Perbankan Dan Kepuasan Nasabah (Perspektif Komunikasi Islam). *Icj: Islamic Communication Journal*, 4(2)
- Purnama, Intan. dkk. Pengaruh Pelayanan Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan di PT. Pos Indonesia (Persero) Parepare (Analisis Ekonomi Syariah). *Al-Rikaz: Jurnal Ekonomi Syariah*, 1(1)
- Pradata, K. C., & Puryandani, S. (2022). Pengaruh Relationship Marketing Dan Service Performance Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Nasabah Tabungan Bank Jateng Cabang Purbalingga). *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 10(1)
- Priadana, S. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Tangerang: Pascal Books
- Prihatta, H. S. (2018). Pemasaran Dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Maliyah: Jurnal Hukum Bisnis Islam*, 8(1)

- Purnomo, R. A. (2016). *Analisis statistik ekonomi dan bisnis dengan SPSS*. Ponorogo: CV. Wade Group bekerjasama dengan UNMUH Ponorogo Press
- Purwanto, P. (2018). *Teknik Penyusunan Instrumen Uji Validitas Dan Reliabilitas Penelitian Ekonomi Syariah*. Magelang: Staiapress
- Riono, S. B., Harini, D., Syaifulloh, M., & Utami, S. N. (2020). Analisis Pelayanan Publik dan Relationship Marketing terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Perkreditan Rakyat Muhadi Setia Budi (BPR MSB) Kabupaten Brebes. *Jurnal Investasi*, 6(2)
- Sahla, H., Sayuti, M., Syahputra, R., & Arif, A. (2019). Konsep Pemasaran Dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Jurnal Pionir*, 5(2)
- Saimona, A. T. (2020). Etika Kerja Dan Kualitas Layanan Islam Terhadap Kinerja Perbankan Pada Pt Bank Syariah Mandiri Provinsi Lampung. *EkBis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2(2)
- Saleh, H. M. Y., & Miah Said, S. E. (2019). *Konsep dan Strategi Pemasaran: Marketing Concepts and Strategies*. Makasar: CV Sah Media
- Sari, I. P., & Zahara, Z. (2021). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Syariah Cabang Palu. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT)*, 7(1)
- Setyawan, S., Sunarti. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Perilaku Menabung pada PT. BPR Arthama Cerah Weleri Kendal. *Jurnal Ekonomika dan Bisnis*, 7(1)
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar metodologi penelitian*. Yogyakarta: literasi media publishing
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi, (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta
- Susanti, F., & Ekazaputri, W. (2018). Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variabel terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT BPR Labuh Gunung Payakumbuh. *Jurnal Benefita*, 3(3)
- Tjiptono, F., & Gregorius, C. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- Wahyuni, E. T. (2015). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap loyalitas nasabah perbankan syariah. *Akmenika: Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 12(2)
- Wardhani, W. K., Fauzi, A., & Arifin, Z. (2017). Pengaruh Relationship Marketing (Pemasaran Hubungan) Terhadap Loyalitas (Survei Pada Nasabah Tabungan Britama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Gresik). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51(1)

- Warsito, W. S. (2018). Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bprks Cabang Dago Bandung. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 2(2)
- Wicaksono, D. A. (2022). Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan (Suatu Kajian Teoritis). *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(3)
- Wiwin. Penyelia Jasa Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang. (2024, Januari 30). Personal Inerview
- Yusriadi, Y. (2017). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Berkah Dana Fadhlillah Di Kabupaten Kampar. *Al-Amwal*, 6(1)
- Bank Sumsel Babel Syariah. Sejarah dan Visi Misi Bank Sumsel Babel Syariah. Februari 10, 2024. <https://syariah.banksumselbabel.com/id/about>
- OJK. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah. Oktober 10, 2023. <https://ojk.go.id/waspada-investasi/id/regulasi/Pages/Undang-Undang-Nomor-21-Tahun-2008-Tentang-Perbankan-Syariah.aspx>
- Tafsir Web. Tafsir QS. Al-Baqarah ayat 83. Desember 27, 2023. <https://tafsirweb.com/473-surat-al-baqarah-ayat-83.html>
- Tafsir Web. Tafsir QS. Al-Baqarah ayat 267. Desember 27, 2023. <https://tafsirweb.com/1033-surat-al-baqarah-ayat-267.html>
- Tafsir Web. Tafsir QS. Al-Hujurat (49) : 15. Desember 27, 2023. <https://tafsirweb.com/9785-surat-al-hujurat-ayat-15.html>
- Tafsir Web. Tafsir QS. At-Taubah ayat 111 . Desember 27, 2023. <https://tafsirweb.com/3127-surat-at-taubah-ayat-111.html>