

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Willy, and Jogiyanto Hartono, *Partial Least Square (PLS)-Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) Dalam Penelitian Bisnis* (Yogyakarta: ANDI, 2015)
- Adestyan, Fitria Mella, and Ida Rapida, 'Pengaruh Keamanan, Kepuasan, Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna BSI Net Banking Di Bank Syariah Indonesia KCP Suropaticore Bandung', *Jurnal Maps (Manajemen Perbankan Syariah)*, 6.1 (2022), 53–61
- Aisyah, Muniaty, 'Islamic Bank Service Quality and Its Impact on Indonesian Customers' Satisfaction and Loyalty', 2018
- Annabila, Atika Najdah, N Rachma, and Alfian Budi Primanto, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Pada Pengguna M-Banking Di Bank BNI KCP Situbondo', *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 11.11 (2022)
- Aqilah Farahdibaj, Hanna, Dewi Nur Diana, and Diah Fakhriyyah, 'Pengaruh Customer Perceived Value Dan Trust Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Indonesia', *El-Aswaq: Islamic Economic and Finance Journal*, 4.1 (2023), 209–23
- Arafah, Santi, and Okta Andri Yanti, 'Analisis Pengaruh Perceived Value Terhadap Satisfaction Dan Loyalitas Nasabah Tabungan Haji Pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya', *JURNAL AL-QASD ISLAMIC ECONOMIC ALTERNATIVE*, 3.1 (2023), 30–39
- Batin, Mail Hilian, '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 (2020), 45–58
- Ghozali, Imam, and Hengky Latan, *Partial Least Square: Konsep Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0* (Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2015)
- Gultom, Winarni Saftarya Timedina, Lilik Noor Yuliati, and Setiadi Djohar, ‘Pengaruh Service Quality, Product Quality Dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Industri Kayu Perhutani’, *Jurnal Manajemen & Agribisnis*, 13.2 (2016), 109
- Haryono, Siswoyo, *Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen AMOS, LISREL PLS* (Jakarta: Luxima Metro Media, 2017)
- Hasan, Ali, *Marketing Dan Kasus-Kasus Pilihan*, Cetakan Ke (Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service), 2014)
- Kertajaya, Herman, *Herman Kertajaya On Brand* (Bandung: Mizan Pustaka, 2004)
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2017)
- , *Marketing Management* (England: Pearson Education Limited, 2016)
- , *Marketing Management*, 14th edn (New Jersey: Upper Saddle River, 2012)
- Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Salemba Empat, 2013)

- Lupiyoadi, Rambat, and Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2001)
- Nurbismi, Nurbismi, 'Kualitas Pelayanan Nasabah Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Baitul Qiradh Amanah Nanggroe, Banda Aceh', *SI-MEN (Akuntansi Dan Manajemen) STIES; Vol 10 No 1 (2019): Jurnal Si-Men*, 2019 <<https://jurnal.stiesabang.ac.id/index.php/simen/article/view/130>>
- Oliver, Hurriyati, *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: C.V Andi Offet, 2013)
- Pratama Putra, Rizky, and Sri Herianingrum, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya', *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 1 (2015), 622 <<https://doi.org/10.20473/vol1iss20149pp622-635>>
- Qur'an Kemenag, 'Al-Quran Dan Terjemah' (Jakarta Timur: Lajnah Pentashihan mushaf Al-Qur'an) <<https://quran.kemenag.go.id>>
- Rangkuti, Freddy, *Measuring Customer Satisfactio, Teknik Mengukur Kepuasan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dan Analisis PL-PJ* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Tama, 2002)
- Salma, Fitria Solahika, and Ririn Tri Ratnasari, 'Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas Di Surabaya', *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 2.4 (2015) <<https://doi.org/10.20473/vol2iss20154pp%p>>
- Santosa, Jarot, Denny Mahendra, and Aris Tri Haryanto, 'Peran Kepuasan Di Dalam Memediasi Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Jateng Cabang Purwodadi', *Journal Of*

Management, Business And Education, 7.1 (2020), 16–24

Sarjono, Haryadi, and Winda Julianita, *Structural Equation Modeling (SEM): Sebuah Pengantar, Aplikasi Untuk Penelitian Bisnis* (Jakarta: Salemba Empat, 2015)

Sarwono, Jonathan, and Umi Narimawati, *Membuat Skripsi, Tesis Dan Disertasi Dengan Partial Least Square SEM (PLS-SEM)* (Yogyakarta: ANDI, 2015)

Schmitt, Bernd H, *Experiential Marketing: How to Get Your Customers to Sense, Feel, Think, Act, Relate to Your Company and Brands* (New York: FreePas, 1999)

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014)

———, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015)

Sujarweni, V. Wiratna, *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, Dan Mudah Dipahami*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014)

Sweeney, Jillian C, and Geoffrey N Soutar, ‘Consumer Perceived Value: The Development of a Multiple Item Scale’, *Journal of Retailing*, 77.2 (2001), 203–20

Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi, 2001)

Tjiptono, Fandy, and Gregorius Chandra, *Pemasaran Strategik* (Yogyakarta: Andi, 2012)

Utari, Tami, Juwita Anggraini, and Yusiresita Pajaria, ‘PENGARUH KEPERCAYAAN DAN ATRIBUT PRODUK TABUNGAN ROFIQOH TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN NASABAH

- SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada Nasabah Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang)’, *Al-Iqtishad: Jurnal Ekonomi Syariah*, 2.1 (2020), 95–112
- Wahyuni, Dhian, and Ihsanuddin Ihsanuddin, ‘Perceived Value Dan Loyalitas Pengguna Kartu Kredit: Peran Kepuasan Sebagai Variabel Pemediasi’, *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 4.2 (2019), 228–39
- Winasih, Tri, and Luqman Hakim, ‘Peran Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah’, *IQTISHADIA Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, 8.2 (2021), 205–21
- Zalelawati, Sri, Tiara Marlita, and Syaifudin Syaifudin, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah’, *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 2.6 (2023), 1020–26
- Zeithaml, *Pemasaran Destinasi Pariwisata* (Bandung: Alfabeta, 2019)
- Zeithaml, Valarie A, Leonard L Berry, and Ananthanarayanan Parasuraman, ‘The Behavioral Consequences of Service Quality’, *Journal of Marketing*, 60.2 (1996), 31–46