

DAFTAR PUSTAKA

- A, Parasuraman, Berry, L., Zeithaml, V. *'Quality Counts In Service too' Business Horizion*
- Ali Muhson, *penerapan metode teknik sloving dalam pembelajaran statistika lanjut* (Yogyakarta: UNY, 2005) h 58.
- Ali Muhson, *Penerapan Metode Problem Sloving Dalam Pembelajaran Statistika Lanjut* (Yogyakarta: UNY 2005)h 70.
- Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Bandung: Ghalia Indonesia, 2010), 104
- Baron, R. M and Kenny, D. A. *"The Moderator-Mediator Variable Distinction In Social Psychological Research: Conceptual Strategic and Statistical Considerations."* Journal of Personality and Social Psychologi. Vol. 51, No. 6, 1173-1182. Americal Pshcological Association, Inc. 1986
- Baron, R.M and Kenny, D.A., 1986. Loc.Cit.
- Bowo, N.H. Analisis Pengaruh Kepercayaan Untuk Mencapai Hubungan Jangka Panjang. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia* Vol. 2 No.1, Mei 2003
- Daryanto., Setyobudi, Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media.
- Daryono dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta; Gava Media, 2014), 13.
- Debi Triyanti dkk *" Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah"* Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis Volume 2 No.1 Februari 2021
- Doni Marlius, *Loyalitas Nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Bukittinggi Dilihat Dari Kualitas Pelayanan*, Jurnal Pundi, 1, No. 3, November (2017), h 244.
- Dwi Widya Putri dan Fernando Africano.2017. *"Pengaruh Kualitas Audit, Corporate Governance dan Capital Adequacy Ratio Terhadap Manajemen Laba (Studi Pada Perbankan Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2012-2016)"*. Skripsi, Jurusan Akuntansi STIE Multi Data Palembang.

- Fajar Akbar Hariansyah dkk “*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada Pengguna Layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia Di Kantor Cabang Cirebon*”
Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer. Vol.3,
No.5, Mei 2019, hlm, 4267-4275
- Fandy Tjiptono, 2006, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service Quality & Satisfaction*
(Yogyakarta: Andi Ofset, 2011), 198
- Fandy Tjiptono, 2000. *Manajemen Jasa, Edisi Kedua*. Andy offset, Yogyakarta
- Fandy Tjiptono. *Strategi Pemasaran*, ed.3, (Yogyakarta: Andi, 2012).
- Fandy Tjiptono. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*,
(Yogyakarta: Andi, 2014).
- Fitri Ningtyas dan Basuki Rachmad “*Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Penanganan Masalah Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Di Surabaya*”
Journal of Business and Banking Volume 1, No.1, May 2011, pages 51-60.
- Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2016), hlm.101.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*.
Semarang: UNDIP, hlm 129.
- Ghozali, Imam. 2008. *Model Persamaan Structural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS Ver.5.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, hlm 113.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*.
Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, hlm 105.
- Gozali, aplikasi analisis ,ultivariate dengan program SPPS edisi kedua (Yogyakarta: Universitas Dipenegoro, 2006) h 95. Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung: Alfabeta 2018), h 35
- Heri Setiawan “*Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Mobile Banking*”
Jurnal Keuangan dan Perbankan, Vol.20, No 3 September 2016, hlm. 518-528

- Her Rattih Huriyatih, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, (Bandung: CV Alfabeta, 2015), hlm. 128-129.
- Indah Mayasary Rinaldy dkk “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking BNI di Banda Aceh Dengan Kepercayaan Nasabah, Kepuasan Nasabah, Komitmen Nasabah, Dan Nilai Nasabah Sebagai Variabel Mediasi*” *Jurnal Perspektif Manajemen dan Perbankan*. Vol. 8, No. 3, November 2017: 19-48
- Intan Diva dkk, “*Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Di Kecamatan Kuta Alam*” *Journal of Aharia Economics*. Vol.3 No.2 2022
- Juwandi dan Fernando Africano. *Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna sistem Informasi Akuntansi Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Individu Karyawan PT Thamrin Brothers Palembang*. Provided by STMIK GI MDP.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Lidia Desiana. “*Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Profitabilitas (ROE) Pada Bank Umum Syariah Di Indonesia Periode 2010-2015*”. *I-Finance* Vol.2.2. Desember 2016
- Lidia Desiana dkk. (2021). “*Corporate Governance Terhadap Kinerja Maqashid Syariah Dengan Intellectual Capital Sebagai Variabel Mediasi*”. *Journal on Islamic Finance* Vol.07 N0.01 Juni 2021.
- Lidia Desiana dan Isnurhadi, “*Perbandingan Kinerja Reksa Dana Saham Konvensional Dengan Reksa Dana Saham Syariah Di Bursa Efek Indonesia*”. *Jurnal Manajemen & Bisnis Sriwijaya* Vol.10, No.19 Juni 2012.
- Lilik Trianah dkk, “*Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan D’Besto Mangun Jaya 2 Tambun Selatan)*”. *Jurnal STEI Ekonomi* Vol 26, No.01 Juni 2017.
- Livia Amanda dkk. *Uji Validasi dan Reabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang*, 8, No 1, h 183.

- Lupoyoadi, Rambat, (2016). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 2. Jakarta : PT Salemba Emban Patria.
- M.Junestrada Diem dan Fernando Africano. 2023. *Manajemen Strategi*. Cetakan 1. Penerbit Noer Fikri Offset.
- M.Nur Riyanto, *Dasar-Dasar*, 213.
- Marconi, (n.d.). DR. 2014, Metode Penelitian Administrasi. *Bandung: Alfabeta*.
- Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan* (Yogyakarta: Andi, 2011), hlm. 65.
- Martono, Nanang.2014. *Metode Penelitian Kuantitatif : Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Rajawali Pers, hlm 77.
- Nadia Agustina dan Achmad Fauzi DH, “*Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Biaya Beralih, dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan*”, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol.64 No.1 2018, hal.95
- Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali,2014), h 76.
- Neni Maryamah dkk, “*Analisis Pengaruh Relationship Marketing, Kualitas Layanan, Dan Penggunaan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Masyarakat Di Kota Semarang)*” *KEUNIS*, Vol.11, No.1
- Nina Indah Febriana, “*Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*”, *An Nisbah*, Vol.03, No.1,2016
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, hlm 265.
- Nurdin dkk, “*Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)*. *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, Vol.2 No.1 Tahun 2020.
- Nurdin, I., dan Hartati, S. “*Metodologi Penelitian Sosial. Media Sahabat cendikia*”.hlm. 125 (2019).
- Otoritas Jasa Keuangan(OJK)
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* Edisi 13, Jilid 1 (Jakarta : Erlangga, 2008), h.139.

- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. *Marketing Management*. (New Jersey: Pearson Education INC. 2016).
- Philip Kotler dan Keller Kevin Lane. (2007). *Manajemen Pemasaran*, Edisi II, Jakarta:Erlangga).
- Priansa, (2017). Jurnal Eksis. *Eksis*, 11/(1), 196. <http://karyailmiah.polnes.ac.id/images/Download-PDF/Dr. Sudarlan ST,MT/PertumbuhanKetimpanganKemiskinan.pdf>
- Preacher, K. J., Rucker, D. D and Hayes, A. F. “ *Addressing Moderated Mediation Hypothesis: Theory, Methods and Prescriptions* ”. (Multivariate Behavioral Research, 42(1), 185- 227. Lawrence Erlbaum Associates, Inc. 2007).
- Putro Ismed Hasan, *Bank Muamalat Terbaik di Awal Millennium*, (Jakarta: Masyarakat Profesional Madani, 2004) hlm. 17
- Raditrya Wisnu Wardana, Untung Sriwidodo “*Pengaruh Kualitas Pelayanann Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah Pengguna Mobile Banking*” Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 15 No.3 September 2015 : 329-338.
- Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat, 2013, hlm 136.
- Rambat Lupiyadi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2* (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2006), 176.
- Ratih Hurriyanti, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen* (Bandung: Alfabeta,2015), 128.
- Rizka Tiara Nursiva,. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Yang Dimensi Oleh Citra Koperasi*. Jurnal Pendidikan Ekonomi, Perkantoran Dan Akuntansi.
- Ringgit Tri Astiti. *Pengaruh NPF Terhadap ROA dengan CAR dan BOPO Sebagai Variabel Mediasi*. Skripsi, UIN Raden Fatah., hlm 65.
- Ryan Yushinta. *Peran Kecukupan Modal Atas Pengaruh Risiko Pembiayaan Dan Likuiditas Terhadap Profitabilitas*. Jurnal Perbankan Syariah. Vol.2 No. 01 Juli-Desember 2020.

- Sanjaya, S. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Di Toko Family Tasikmalaya)*. 10-28.
- Sudarsono, H. (2018). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah: Deskripsi dan Ilustrasi*. Ekonisia FE UII.
- Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Dan R&D*” (Bandung Alfabeta, 2013)hal.63.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta. 2017), h.136.
- Sulistiyowati, “*Peluang Dan Tantangan Lembaga Keuangan Syariah Non Bank Dalam Perspektif Islam*”. *Wadiah* 5, No.2 (2021): 36-66, <http://10.30762/wadiah.v5i2.3511>
- Tjiptono, *Manajemen Jasa*, 110.
- Tjiptono, *Manajemen Jasa*, 115.
- Umar Husein. 2003. *Metode Riset dan Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: PT. Ghalia Indonesia,hlm 108.
- Van Ryzin, G.G. 2004. *Expectations, Performance, and Satisfaction with Urban Services*. *Journal of Policy Analysis and Management* 23 (3); 433-488.
- www.muamalat.co.id
- Yulia Widi Astuti, dkk “*Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking Syariah*”.
- Zulkarnain, *Ilmu Menjual: Pendekatan Teoritis dan Kecakapan Menjual*, (Yogyakarta: Graha Ilmu,2012).