

DAFTAR PUSTAKA

- Afriani dan Setyono. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. BRI Persero Tbk. Yogyakarta)." *Jurnal Fokus* 7, no. 2 (2017).
- Afrianty, Nonie. *Theory of Planned Behavior (Mendeteksi Intensi Masyarakat Menggunakan Produk Perbankan Syariah)*. Yogyakarta: CV Brimedia Global, 2021.
- Aziz dan Putra. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang." *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi* (2019).
- Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI. *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*. Jakarta, 2019.
- Bawono dan Shina. *Ekonometrika Terapan Untuk Ekonomi Dan Bisnis Islam Aplikasi Dengan Eviews*. Salatiga: LP2M IAIN Salatiga Press, 2018.
- Budiarto. *Panduan Riset Kuantitatif : Trik Publikasi Bagi Pemula (Edisi 1)*. Yogyakarta: UPY Press, 2019.
- Butarbutar Dkk. *Teori Perilaku Organisasi*. Yayasan Kita Menulis, 2021.
- Daga, Rosnaini. *Citra, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan*. Gowa: Global Researh and Consulting Institute, 2017.
- Daga, Rosnaini. *Citra, Kualitas Produk, Dan Kepuasan Pelanggan*. Gowa: Global-RCI, 2017.
- Damayanti. "Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening PT. Nasmoco Abadi Motor Karanganyar." *Jurnal Administrasi Bisnis* (2018).
- Danibrata, Aulia. "Pengaruh Strategi Bersaing Dengan Menggunakan Kualitas Dan Kerelasiaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Industri Perbankan." *Jurnal Bisnis dan Akuntansi* (2013)
- Darmanah. *Metodologi Penelitian*. Lampung: Cv Hira Tech, 2019.
- Daryanto, Ismanto Setyobudi. *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Y. Yogyakarta: Gava Media, 2014.

- Dava Shaputra, Fredo. "Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Pada Pelanggan Alfamart Tlogomas." Universitas Muhammadiyah Malang, 2021.
- Dewi Dkk. "Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Pada Pelanggan Sushi Tei Surabaya." Manajemen Pemasaran Petra 3, no. 1 (2015).
- Dian Tauriana dan Andhika. "Bauran Pemasaran, Manajemen Hubungan Pelanggan Dalam Menciptakan Loyalitas Konsumen." Jurnal Manajemen (2010).
- Dodiet. Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian. Surakarta, 2014.
- Endah dan Fernaldi. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada BPRS Suriyah Cabang Salatiga)." Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah 5, no. 2 (2020).
- Farida dkk. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Deepublish Cv Budi Utama, 2019.
- Fatihudin dan Firmansyah. Pemasaran Dan Jasa (Strategi Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan). Yogyakarta: Deepublish, 2019.
- Fredi. "Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan, Kualitas Layanan Dan Kualitas Pengalaman Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah PT. Fac Sekuritas Indonesia Di Yogyakarta." Jurnal Manajemen Bisnis 9, no. 2 (2018).
- Ghozali, Imam. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2012.
- Gregorius Chandra, Fandy Tjiptono. Pemasaran Strategik. Yogyakarta: Andi, 2012.
- Hardani dkk. Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, 2020.
- Hengki Mangiring Dkk. Manajemen Perilaku Konsumen Dan Loyalitas. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021.
- Indrasari, Meithiana. Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press, 2019.

- Indrayanti dan Iskandar. "Teori Perilaku Terencana Dan Minat Wirausaha Pemuda Di Kabupaten Tegal." *Jurnal Manajemen dan Bisnis* 3, no. 1 (2020).
- Irwansyah Dkk. *Perilaku Konsumen*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung, 2021.
- Ketler dan Keller. *Marketing Management*. Prentice Hall, 2012.
- Komalig. "Manajemen Hubungan Pelanggan Dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Debitor Pada Pt. Bank Sulut Cabang Calaca Manado." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* (2013)
- Kuswandarini dan Annisa. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Corporate Image, Dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening." *Journal of Management and Digital Business* 1, no. 1 (2021).
- Mashuri. "Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* 9, no. 1 (2020): 56.
- Maylina dan Mulazid. "Analisis Pengaruh Service Quality, Customer Relationship Management Dan Keunggulan Produk Tabungan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI Syariah." *Jurnal Pemikiran Islam* 19, no. 1 (2018): 94.
- Misbach, Irwan. *Telaah Ekonomi Dan Bisnis Islam*. Makassar: FORDEBI, 2017.
- Mulyatiningsih, Endang. *Riset Terapan Bidang Pendidikan Dan Teknik*. Yogyakarta: UNY Press, 2011.
- Mulyawan, Rahman. *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Semarang: Unpad Press, 2016.
- Nanang, Martono. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Raya Grafindo Persada, 2011.
- Ngatno. *Analisis Data Variabel Mediasi Dan Moderasi Dalam Riset Bisnis*. Semarang, 2014.
- Nisazizah dan Sudaryanto. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Loyalitas Nasabah." *Diponegoro Journal of Management* 7, no. 4 (2018).

- Nofri dan Hafifah. "Analisis Perilaku Konsumen Dalam Melakukan Online Shopping Di Kota Makassar." *Jurnal Manajemen, ide, Inspirasi (MINDS)* 5, no. 1 (2018): 116.
- Nugraha, Jefri Putri. *Teori Perilaku Konsumen*. Edited by Ahmad Jibril. Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management, 2021.
- Nurdin, Ismail. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019.
- Oscarius. *Strategi Manajemen Hubungan Pelanggan Dan Orientasi Pasar: Upaya Meningkatkan Kinerja Pemasaran Industri Furniture Di Jawa Timur*. Klaten: Lakeisha, 2020.
- Pasaribu dan Radikun. "Penerapan Teori Perilaku Terencana Dalam Intensi Pengambilan Keputusan Etis." *Jurnal Psychocentrum Review* 3, no. 2 (2021).
- Petege Dkk. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Tabungan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Sulut Go Cabang Utama Manado." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Manajemen* 6, no. 2 (2018).
- Purnama Dkk. "Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah PT. BNI." *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis* 4, no. 1 (2018).
- Purwanto. *Teknik Penyusunan Instrumen Uji Validitas Dan Reliabilitas Untuk Penelitian Ekonomi Syariah*. Magelang: Staia Press, 2018.
- Putu dan Gusti. *Panduan Penelitian Eksperimen Beserta Analisis Statistik Dengan SPSS*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Rafidah. "Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah." *Jurnal Nalar Fiqh* 10, no. 2 (2014): 120.
- Rahmawati. *Manajemen Pemasaran*. Samarinda: Mulawarman University Press, 2016.
- Raihan. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Universitas Islam Jakarta, 2017.
- Ridwan dan Indra. *Konsep Metodologi Penelitian Bagi Pemula*. Jambi: Anugerah Pratama Press, 2021.
- Rifa'i, Khamnan. *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Jember: Pustaka Ilmu Yogyakarta, 2019.

- Rochmat. Analisis Statistik Ekonomi Dan Bisnis Dengan SPSS. Ponorogo: CV. Wade Group, 2016.
- Sandjojo, Nidjo. Metode Analisis Jalur (Path Analysis) Dan Aplikasinya. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2011.
- Santosa dkk. “Faktor Pembentuk Niat Pekerja Untuk Menggunakan Alat Pelindung Diri (APD).” *Studenst Journal Gelagar 3*, no. 1 (2020).
- Sari, Wulan. “Pengaruh CRM Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Asuransi Umum Bumiputra Muda 1967 Cabang Pekanbaru.” *JOM FISIP 4*, no. 1 (2017): 4.
- Sarpini. “Perbankan Syariah Dalam Peraturan Perundang-Undangan.” *Indonesian Journal of Islamic Business and Economics 01* (2019): 1–74.
- Setyaningsih. Penguatan Sumber Daya Manajemen Pendidikan Melalui Analisis Jalur (Path Analysis) & Metode SROREM. Bandung: Alfabeta, 2020.
- Setyawan. Modul Hipotesis Dan Variabel Penelitian. Surakarta: CV. Tahta Media Group, 2021.
- Sirilius. Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Sosial. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020.
- Soengeng Wahyoedi dan Suparso. Loyalitas Nasabah Bank Syariah. DEEPUBLISH, 2019.
- Sri Rahayu. Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. Palembang: CV. Anugerah Jaya, 2019.
- Subagja and Susanto. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pondok Gede Plaza.” *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana 7*, no. 1 (2019): 69–84.
- Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Sukendra dan Atmaja. Instrumen Penelitian. Pontianak: Mahameru Press, 2020.
- Sulistiyowati, Wiwik. Kualitas Layanan : Teori Dan Aplikasinya. Sidoarjo: Umsida Press, 2018.
- Sulisyanto. Ekonometrika Terapan “Teori & Aplikasi Dengan SPSS.” Yogyakarta: Ando, 2011.

- Suwartono. Dasar-Dasar Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Cv Andi Offset, 2014.
- Synathra dan Sunarti. "Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah Tabungan BCA Knator Kas Sawojajar Malang." *Jurnal Administrasi Bisnis* (2018).
- Taan, Hapsawati. Perilaku Konsumen Dalam Berbelanja. Yogyakarta: Zahir Publishing, 2017.
- Thalib, Dahlan. Membangun Motivasi Belajar Dengan Pendekatan Kecerdasan Emosional & Spiritual. Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2019.
- Triana Dkk. "Persepsi Calon Nasabah Perbankan Melalui Teori Perilaku Terencana." *Jurnal Manajemen* (2020).
- Widana dan Muliana. Uji Persyaratan Analisis. Jawa Timur: Klik Media, 2020.
- Widyastuti, Sri. Membina Keakraban Pelanggan : Manajemen Hubungan Pelanggan Sejati. Jakarta Selatan: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jakarta, 2016.
- Wirdayani. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Pekanbaru." *Jurnal Kajian Ekonomi Islam* 2, no. 1 (2017).
- Yasa dkk. "Peran Theory of Planned Behavior Dan Nilai Kearifan Lokal Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak." *Jurnal Ekonomi dan Keuangan* 3, no. 2 (2017).
- Yulianto, Andri Rizko. "Tinjauan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Ekonomi* 20, no. 2 (2018): 244.
- Zakiy dan Azzahroh. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Manajemen* 3, no. 1 (2017).
- Zulkarnain Dkk. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mu'amalah Cilegon)." *Jurnal Manajemen Bisnis* (2020).