

## DAFTAR PUSTAKA

- Africano, Fernando. (2022). “*Ekonometrika Teori dan Aplikasi dengan SPSS*”. Palembang:Rafah Press
- Ajzen, Icek. (1991). “The Theory of Planned Behavior Terjemahan.” *Organizational behavior and human decision processes* 50, no. 2
- Atika Najda Annabila, et.al. (2022). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Pada Pengguna M-Banking Di Bank BNI KCP Situbondo.” *e-jrm: elektronik jurnal riset manajemen* 11 (No.11)
- Bahak, Moch. Arifin, Udin. Aunillah. (2021). “*Statistik Pendidikan*” Jawa Timur: UMSIDA Press
- Bramantyo, Leo. (2011). “Analisis Pengaruh Atribut Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Customer Relationship Marketing Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan.” *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia X*, no. 3
- Djazari, M. Rahmawati, Diana, dkk. (2013). “Pengaruh Sikap Menghindari Risiko *Sharing* dan *Knowledge Self-Efficacy* Terhadap *Informal Knowledge Sharing* Pada Mahasiswa Fise UNY”. *Jurnal Nominal*, Vol. 2, No. 2
- E, Smith, Rodney. F, Wright, William. (2018). “Kepuasan Konsumen tentang Kinerja Konsumen dan Keuangan yang Baik”. *Jurnal Tinjauan Manajemen*, Vol. 16, No. 2
- Fauzi, F., Dencik, A. B., & Asiati, D. I. (2019). “*Metodologi Penelitian Untuk Manajemen dan Akuntansi*”, Jakarta Selatan: Salemba Empat
- Jill, Griffin. (2005). “*Customer Loyalty: Menumbuhkan dan mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*”. Jakarta: Erlangga
- Jill, Griffin. (2002). *Customer Loyalty* terjemahan Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga
- Indrasari, Meithiana. (2019). “*Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*”. Surabaya: Unitomo Press
- Irawan, Handi. (2005). *Customer Satisfaction*, Yogyakarta: BPFE

- Jumaidin. (2020). “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Produk H Group Indonesia di Kota Bima”, *Journal of Business and Economics Research (JBE)* Vol 1, No 2
- Kasmir. (2017). “*Customer Service Excellent Teori dan Praktik* . Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Khairunnisa. Widodo, Slamet. dkk, (2023). “*Buku Ajar Metode Penelitian*”. PangkalPinang: Cv Science Techno Direct
- Lestari, Fibria Anggraini Puji. (2018). “Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan”. *Jurnal Sosio e-kons*, Vol. 10 No. 2
- Loi, Oliver, and Ahmad Yudhira. (2022). “Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Konsumen PT. Exzer Amsal Mandiri.” *Journal Economics and Strategy* 3, no. 2
- Maharani. Saputra. (2018). “*Relationship of Investment Motivation, Investment Knowledge and Minimum Capital to Investment Interest*”, *International journal Manajemen Unpad*, Vol.4 No.4
- Muliani, Siska. Nasution, Yenni Samri Juliati. Nst, Ilhamy, Muhammad Lathief. (2023). “*Strategies to Improve Service Quality in Attracting Customer Interest in Using IB Hijrah Savings Products at Bank Muamalah (Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dalam Menarik Minat Nasabah Menggunakan Produk Tabungan IB Hijrah Di Bank Muamalah)*,” *SEIKO : Journal of Management & Business* 6, no. 2
- Octadyla, Malikal Mulki, and Peny Cahaya Azwari, Mismiwati. (2024). “The Mediating Role of E-Trust Between Online Customer Review , Online Customer Rating , and E-Service Quality on Customer Loyalty on the E-Commerce Site Shopee ( Case Study of the Seberang Ulu Community of Palembang City )” 07, no. 03
- Pasaribu, Ziko. E, Diah Agung. (2015). Citra Perusahaan. *Journal Of Chemical Information and Modeling*, Vol. 14 No.1
- Peter. Oison. (2014). “*Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran Dialih Bahasakan Oleh Damos Sihombing*”, Jakarta: Erlangga

- Priansa, Doni Juni. (2017). *“Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer”*. Bandung: ALFABETA
- Purnomo, Aldy Rochmat. (2017). *“Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS”*. Ponorogo: CV Wade Group
- Putra, Dimas, Hardian. Rahmawan, Ginanjar. (2022). “Analisis Pengaruh Citra Merek, Desain Produk dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Motor Vespa di Sukoharjo”, *Jurnal Riset Ekonomi* Vol 2 No. 3
- Putri Apriyanti, Djasuro Surya, Lutfi. (2017). “Analisis Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Empirik Nasabah Tabungan TandaMata Bank BJB Cabang Serang).” *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa (JRBMT)* Vol.1 (2)
- “Quran NU Surat Al-Hujurat Ayat 15.” <https://quran.nu.or.id/al-hujurat/15>.
- “Quran NU Surat Ali Imran Ayat 159.” <https://quran.nu.or.id/ali-imran/159>.
- “Qur’an NU Surat An-Nisa Ayat 85.” <https://quran.nu.or.id/an-nisa/85>.
- Rusdarti. (2004). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BPD Jawa Tengah Cabang Semarang.” *Jurnal Bisnis Strategi* Vol.13, No, no. 2
- Sangadji, Etta Mamang. Sopiah. (2013). *”Perilaku Konsumen”*. Yogyakarta: Andi Offset
- Sondakh, Conny. (2016). “Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)” (n.d.).
- Sugianto, La Ode. (2020). *“Model Pengembangan Citra Perusahaan”*. Banten: YPSIM
- Sugiyono. (2016). *“Metode Penelitian & Pengembangan R&D.”* Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2020). *“Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D)”*. Bandung: ALFABETA CV

- Sukri, Rahmat. Zulfadil. (2020). "Analisis Pengaruh Diferensiasi Produk, Citra Merek Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Konsumen Mobil Lcgc Honda Brio Satya Di Kota Pekanbaru" XII, no. 2
- Sulistyawati, Ni Made Arie. Seminari, Ni Ketut. (2015). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar," *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4, No. 8
- Suryani, Tatik. (2017). "*Manajemen Pemasaran Strategi di Bank Era Global*". Edisi Pertama Jakarta: Prenadamedia Group
- Talakua, Yani. Anas, Saiful, dkk, (2020). "Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada RSU Bhakti Rahayu Ambon". *Jurnal Inovasi Penelitian*, Vol. 1 No. 7
- Tri Winasih and Lukman Hakim. (2021). "Peran Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah : IQTISHADIA." *Ekonomi dan Perbankan Syariah* 8 (No: 2)
- Tulloch, Isma. Utama, Heriyanta Budi. (2020). "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan di Distro *Bloods* Solo". Vol. 7, No. 2
- Wiwin. (2024). Penyelia Pelayanan Jasa Informasi Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang. Wawancara pada tanggal 31 Januari
- Yudiana, Fitria Eka. Setyono, Joko. (2016). "Analisis *Corporate Social Responsibility*, Loyalitas Nasabah, *Corporate Image* dan Kepuasan Nasabah Pada Perbankan Syariah". *Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan* Vol. 10, No.1
- Zeithaml. (2019). "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening di Rumah Makan Andina Muara Teweh Kabupaten Barito Utara Paul", *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, Vol. 8 No.1