

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Dzul Ilmi Syarifuddin dan Akramunnas. "Bauran Pemasaran dan Shariah Compliance terhadap Loyalitas Pelanggan". *Jurnal Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar*. Vol.7 No.1 (2020)
- Anggraeni, Devi, Agus Sudono, and Dewi Turgarini. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Sushi Den Bandung Effect of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction at Sushi Den Bandung."
- Bambang Sudaryana, D. E. A., et al. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Deepublish, 2022.
- Basyit, Abdul, Bambang Sutikno, and Joes Dwiharto. "Pengaruh tingkat pendidikan dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan." *Jurnal Ema* 5.1 (2020): 12-20.
- Cesariana, Carmelia, Fadlan Juliansyah, and Rohani Fitriyani. "Model keputusan pembelian melalui kepuasan konsumen pada marketplace: Kualitas produk dan kualitas pelayanan (Literature review manajemen pemasaran)." *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial* 3.1 (2022): 211-224.
- El Qori, Dani. "Mekanisme Pengawasan Dewan Pengawas Sharî ‘ah terhadap Bank Pembangunan Daerah (BPD) Daerah Istimewa Yogyakarta." *Maraji: Jurnal Ilmu Keislaman* 1.1 (2014): 266-295.
- Erdawati, Sri. "Pengembangan Ensiklopedia IPA Berbasis Integrasi Islam Sains untuk Meningkatkan Motivasi Siswa Kelas IV SD Negeri 003 Enok Kecamatan Enok." *Al-Aulia: Jurnal Pendidikan dan Ilmu-Ilmu Keislaman* 4.1 (2018): 40-57.

- Fatimah, Zulfa. *Analisis Pengaruh Syariah Compliance, Reputasi Perusahaan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus di Bank Syariah Mandiri KCP Boyolali)*. Diss. IAIN SALATIGA, 2019.
- Fernando Africano (2020), "Ekonometrika: Teori dan aplikasi dengan SPSS, Cet 1" (Palembang: September), (n.d.). hal. 9.
- Firdaus, Ahmad Bachtiar. *Pengaruh literasi ekonomi dan gaya hidup terhadap perilaku konsumtif mahasiswa PIPS UIN Maulana Malik Ibrahim Malang*. Diss. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2021.
- Fitria, Tira Nur. "Perkembangan bank syariah di Indonesia." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 1.02 (2015).
- Gultom, Dedek Kurniawan, Muhammad Arif, and Muhammad Fahmi. "Determinasi kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan." *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 3.2 (2020): 171-180.
- Harisman. "Tugas Bank Indonesia Dalam Pengawasan Dan Pembinaan Perbankan Syariah di Indonesia". Artikel Utama Jurnal Hukum Bisnis, Menyongsong RUU Perbankan Syariah. Jakarta, Yayasan Pengembangan Hukum Bisnis, Vol.20, Agustus-September 2002, Hal.21
- Herlina, Vivi. *Panduan praktis mengolah data kuesioner menggunakan SPSS*. Elex Media Komputindo, 2019.
- Hiaroh, Adella Nahriyatul. "Pengaruh Financing to Deposit Ratio (FDR) dan Biaya Operasional Terhadap Pendapatan Operasional (BOPO) Terhadap Return on Equity (ROE) pada PT. Bank BCA Syariah Periode 2011-2020". Diss. Universitas Siliwangi, 2022.

Hidayatullah, Muhammad Syarif. "Analisis Kritis Eksistensi Bunga Bank Sebagai Riba Keuangan Kontemporer." *ASY SYAR'IYYAH: JURNAL ILMU SYARIAH DAN PERBANKAN ISLAM* 6.2 (2021): 161-201.

<https://www.bankbsi.co.id> diakses pada tanggal 6 November 2023

<http://www.ojk.co.id> "tentang statistik perbankan syariah" diakses 1 maret 2022

Idawati, Wiwi. "Penerapan Sistem Pengendalian Intern dan Akuntabilitas Keuangan dalam Mewujudkan Kualitas Laporan Keuangan." *Equity* 22.2 (2019): 153-172.

Jeifer Juandy Livingstone Rompas, Lisbeth Mananeke, Frederik G. Worang. "Customer Relationship Management dan Customer Value Pengaruhnya Terhadap Kepuasan

Kotler Philip, Amstrong Gary. 2013. Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi ke-12. Penerbit Erlangga.

Latief, Fitriani, and Nirwana Ayustira. "Pengaruh Online Costumer Review Dan Customer Rating Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kosmetik Di Sociolla." *Jurnal Mirai Management* 5.3 (2020): 139-154.

Lemiyana, Lemiyana, and Aziz Septiatin. "Peran dan Kualitas Dosen Pembimbing Dalam Penyelesaian Tugas Akhir Mahasiswa Perbankan Syariah." *EDUNOMIA: Jurnal Ilmiah Pendidikan Ekonomi* 3.1 (2022): 1-9.

Mahyarni, Mahyarni. "Theory of reasoned action dan theory of planned behavior (Sebuah kajian historis tentang perilaku)." *Jurnal El-Riyasah* 4.1 (2013): 13-23.

Martono, Nanang. *Metode penelitian kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder (sampel halaman gratis)*. Raja Grafindo Persada, 2010.

- Maslihatin, Aini, and Riduwan Riduwan. "Analisis Kepatuhan Syariah pada Bank Syariah: Studi Kasus Bank Pembiayaan Rakyat Syariah." *Jurnal Maps (Manajemen Perbankan Syariah)* 4.1 (2020): 27-35.
- Muliadi, Selamat. "Determinan Loyalitas Nasabah Bank NTB Syariah." *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* 11.2 (2022): 184-199.
- Mulyani, Tri. Strategi PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Berkah Dana Fadhillah Air Tiris Dalam Menyelesaikan Pembiayaan Bermasalah Terhadap Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Menurut Perspektif Ekonomi Islam. Diss. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2013.
- Nasabah serta Implikasinya terhadap Loyalitas Nasabah pada Nasabah Kredit Komersil PT. Bank SulutGo Kantor Cabang Utama Manado". *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Samm Ratulangi (JMBI UNSRAT)*. Vol.7 No.3 (2020). 368-378
- Nurdin, Ismail, and Sri Hartati. *Metodologi penelitian sosial*. Media Sahabat Cendekia, 2019.
- Nurjannah, Alfira, Heri Junaidi, and Chandra Zaki Maulana. "Pengaruh Syariah Compliance dan Spiritual Marketing terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palembang Sudirman." *Al Maal: Journal of Islamic Economics and Banking* 4.2 (2023): 148-162.
- Payne, Adrian, and Pennie Frow. *Strategic customer management: Integrating relationship marketing and CRM*. Cambridge University Press, 2013.

- Permana, Dony Indra. "Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Lantai Kayu dan Pintu PT. Piji Di Jawa Timur." *Jurnal Performa: Jurnal Manajemen dan Start-up Bisnis* 2.1 (2017): 116-123.
- Pradnyani, Gusti Agung Ayu Intan, Putu Indah Rahmawati, and Ni Made Suci. "Pengaruh Reward dan Punishment Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Pada CV Ayudya Tabanan Bali." *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 2.1 (2020): 21-30.
- Pratama Christa Chandra Mokal, James D.D Massie, dan Yunita. Mandagie." PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE, CUSTOMER VALUE, DAN BRAND TRUST TERHADAP CUSTOMER LOYALTY PENGGUNA JASA TRANSPORTASI ONLINE GO-JEK DI MANADO". *Jurnal EMBA* Vol.7 No.3 (2019). Hal. 2771 – 2780
- Purwaningsih (2021), "Pengaruh Dana Alokasi Umum, Belanja Modal, Dan Opini Audit Terhadap Kinerja Keuangan Pemerintah Daerah Di Indonesia" (Depok: Guepedia), (n.d.). hlm. 83.
- Putri, Isna Kiswanti. "Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Anggota Di KSPPS Sri Sejahtera Jawa Timur." *Unpublished doctoral dissertation*). *UIN Sunan Ampel Surabaya* (2018).
- Ramadani, Orin Verawati, and Abdullah Sanusi. "Analisis Pengaruh Syariah Compliance dan Assurance terhadap Kepuasan Nasabah BMT Barokatul Umah di Kabupaten Merauke." *Economica: Jurnal Ekonomi Islam* 9.2 (2018): 349-375.
- Rizan, Mohammad, and Harun Arrasyid. "Analisis asosiasi merek, nilai produk, dan kualitas pelayanan, serta pengaruhnya terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen sepeda motor di Bekasi." *Jurnal Siasat Bisnis* 12.2 (2008).

- Santosa, Harry, and Okta Karneli. *Pengaruh Customer Relationship Marketing Dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan (Studi PT. BNI Cabang Tembilahan Di Kota Tembilahan)*. Diss. Riau University, 2017.
- Sari, Desi Sartika. *Performa Automatic Teller Machine (ATM) Bank Syariah Indonesia (BSI) Pasca Merger 3 Bank (Studi: Pengguna Automatic Teller Machine (ATM) Bank Syariah Indonesia (BSI) Mahasiswa Perbankan Syariah UINFAS Bengkulu)*. Diss. UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu, 2021.
- Setyaleksana, Bony Yosua, Suharyono Suharyono, and Edy Yulianto. *Pengaruh customer relationship management (crm) terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan (Survei pada pelanggan GraPARI Telkomsel di Kota Malang)*. Diss. Brawijaya University, 2017.
- Singgih Santoso (2016), "Panduan Lengkap SPSS Versi 23" (Jakarta: Gramedia), (n.d.). hlm.368.
- Sugandi, Sarkasi Hadi, et al. "ANALISIS SHARIA COMPLIANCE DALAM PRAKTIK PEMBIAYAAN MUSYARAKAH KONSTRUKSI DEVELOPER DI BANK NTB SYARIAH." *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)* 6.2 (2023): 1196-1209. 2023.
- Sugiyono, Sudarwan. "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R & D." *Alfabeta, Bandung* (2018).
- Sukaatmadja, I. Putu Gde, and MP SE. *Manajemen Pemasaran Pariwisata*. Penerbit Lakeisha, 2020.
- Suliyanto, Dr. "Ekonometrika terapan: teori dan aplikasi dengan SPSS." *Penerbit Andi: Yogyakarta* (2011).
- Suliyanto, *Ekonometrika Terapan: Teori & Aplikasi Dengan SPSS*, (Yogyakarta: Andi, 2011), hal.145

- Wahyuni, Sri, and Sugianto Sugianto. "Analisis Peranan Customer Service Terhadap Loyalitas Nasabah Menabung Di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Bank Syariah KCP Binjai Jamin Ginting)." *JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen* 3.1 (2023): 750-761.
- Wawancara Dengan Pardian, pada tanggal 9 Januari 2023
- Wawancara bersama bapak Warsito, pada tanggal 9 Januari 2023
- Wawancara dengan Pak Erlan Saputra selaku staff Bank Syariah Indonesia pada 1 Agustus
- Widi Pangestuti, 1820510023, Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KC. Kudus), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kudus, 2022.
- Wijaya, Hendri, Irfan Syauqi Beik, and Bagus Sartono. "Pengaruh kualitas layanan perbankan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank syariah xyz di jakarta." *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen (JABM)* 3.3 (2017): 417-417.
- Wiwoho, Jamal. "Peran lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan bukan bank dalam memberikan Distribusi keadilan bagi masyarakat." *Masalah-Masalah Hukum* 43.1 (2014): 87-97.
- Yarmunida, Miti. "Dimensi Syariah Compliance Pada Operasional Bank Syariah." *Al-Intaj: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 4.1 (2018).
- Yassin, Egie Ibrahim. "Pengaruh Kompetensi Dewan Pengawas Syariah Terhadap Penerapan Syariah Compliance." *Skripsi Sarjana* (2015).
- Yusuf, A. Muri. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif & penelitian gabungan*. Prenada Media, 2016.

- Zahreni, Siti, Rainova Simarmata, and Yocevelyn Nainggolan. "Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Keterikatan Kerja dan Organizational Citizenship Behavior (OCB)." *Analitika: Jurnal Magister Psikologi UMA* 13.1 (2021): 34-43.
- Zulfa, Moch. *Pengaruh Kualitas Layanan Islami dan Citra terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rumah Sakit Islam di Jawa Tengah*. Diss. UNIVERSITAS AIRLANGGA, 2010.