

## DAFTAR PUSTAKA

- Africano, Fernando, *Ekonometrika: Teori Dan Aplikasi Dengan SPSS* (Palembang: Rafah Press, 2020)
- Ajzen, I. a. F., M, *Understanding Atitudes and Predicting Social Behavior* (NJ, Prentice- Hall., 1980)
- Ali Chamidun, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat UMKM Mengajukan Pembiayaan Pada Lembaga Keuangan Syariah' (studi kasus di BMT Barokah Magelang, Skripsi)
- Aris Irnanda, 'Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat' (SKRIPSI Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, 2016)
- Azka Al Afifah, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah' (SKRIPSI Fak Ekonomi dan Bisnis Islam UIN RADEN FATAH PALEMBANG, 2016)
- Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa* (Bandung: Alfabeta CV, 2011)
- Dina Novriyanti, 'Skripsi: Pengaruh Kompetensi Dan Kemampuan Terhadap Kinerja Karyawan Bank Muamalat Harkat' (Bengkulu: Program Studi Perbankan Syariah IAIN Agama Islam Negeri Bengkulu, 2019)
- Ernawati, Diah, 'Pengaruh Kualitas Produk, Inovasi Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Hi Jack Sandals Bandung', *Wawasan Manajemen*, 7.1 (2019), 3
- Familiar, Kukuh, 'Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap

- Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan’, *Manajemen Analisis*, 4 (2015)
- Hermawan, Agus, *Komunikasi Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2021)
- Ichtiarini, ‘Skripsi: Pengaruh Pengawasan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pegawai BRI Syariah Kantor Cabang Madiun’ (Jawa Timur: Program Studi Perbankan Syariah IAIN Ponorogo, 2019)
- Kadir, *Statistika Terapan Konsep, Contoh Dan Analisis Data Dengan Program SPSS/Lisrel Dalam Penelitian* (Jakarta: Rajawali Pers, 2015)
- Kartajaya, *Hermawan Kartajaya on Segmentation* (Bandung: Pt Mizan Pustaka)
- Maya Novita, ‘Pengaruh Inovasi Produk , Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Usaha Kerajinan Rotan’ (SKRIPSI FAK.MANAJEMEN UIN RIAU)
- Moeljadi, Ricky Indra Gunawan, and Siti Aisjah, ‘Pengaruh Orientasi Pasar Dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan’, *Manajemen*, 5.1 (2015)
- Narver dkk, ‘The Effect of a Market Orientation on Business Profitability’, *Journal of Marketing*
- Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013)
- Piper Ronika, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Non Muslim Pada PT Frudential Syariah Cabang Bekasi’ (SKRIPSI Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah, 2015)
- Rastini, Ni Made, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali’,

*Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen Daulat Rakyat, 2.1 (2018)*

Ratminto, and Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal, Cet. VII* (Yogyakarta: Pustaka Belajar)

Sigit, Kharisma Nawang, and Eius Soliha, 'Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah', *Keuangan Dan Perbankan, 21.02 (2017)*, Hal 4

Sinurat, Elinawati Susi Mentari, Bode Lumanauw, and Ferdy Roring, 'Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Mobil Suzuki Ertiga', *Universitas Ratulangi Manado, 5.2 (2017)*

Siyoto, Sandu, and Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian, Cet. I* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015)

Sofian Assauri, *Manajemen Pemasaran, Dasar, Konsep Dan Strategi* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012)

Kadir, *Statistika Terapan Konsep, Contoh Dan Analisis Data Dengan Program SPSS/Lisrel Dalam Penelitian* (Jakarta: Rajawali Pers, 2015)

Kartajaya, *Hermawan Kartajaya on Segmentation* (Bandung: Pt Mizan Pustaka)

Maya Novita, 'Pengaruh Inovasi Produk , Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Usaha Kerajinan Rotan' (SKRIPSI FAK.MANAJEMEN UIN RIAU)

Moeljadi, Ricky Indra Gunawan, and Siti Aisjah, 'Pengaruh Orientasi Pasar Dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui

- Kepuasan Pelanggan’, *Manajemen*, 5.1 (2015)
- Narver dkk, ‘The Effect of a Market Orientation on Business Profitability’,  
*Journal of Marketing*
- Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013)
- Piper Ronika, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Non Muslim Pada PT Frudential Syariah Cabang Bekasi’ (SKRIPSI Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah, 2015)
- Rastini, Ni Made, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali’,  
*Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen Daulat Rakyat*, 2.1 (2018)
- Ratminto, and Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter Dan Standar Pelayanan Minimal, Cet. VII* (Yogyakarta: Pustaka Belajar)
- Sigit, Kharisma Nawang, and Eius Soliha, ‘Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah’, *Keuangan Dan Perbankan*, 21.02 (2017), Hal 4
- Sinurat, Elinawati Susi Mentari, Bode Lumanauw, and Ferdy Roring, ‘Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Mobil Suzuki Ertiga’, *Universitas Ratulangi Manado*, 5.2 (2017)
- Subroto, FX Agus, ‘Pengaruh Market Orientation Terhadap Service Quality, Satisfaction Dan Loyalty Pelanggan Toko Buku Gramedia Di Jawa Timur’’, *Manajemen Dankewirausahaan*, 15.1 (2013)

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*

(Bandung, 2016)

Sujadi, Tutut Paradhiba, and Wahyono, 'Pengaruh Inovasi Dan

Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Teh Botol

Sosro Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening',

*Manajemen*, 2015

The Christian Ganandhi and Diah Dharmayanti, 'Penelitian Pengaruh

Market Orientation Terhadap Customer Loyalty XL Axiata Di

Surabaya Dengan Marketing Capability Dan Competitive

Advantage Sebagai Variabel Intervening', 4 Tim Penerjemah

Lajnah Penfashih Mushaf Al-Qur'an, *AlJumanatul 'Ali Al-*

*Qur'an Dan Terjemahannya* (Bandung: CV Penerbit J-ART)

Tjiptono, Fandy, and Gregorious Chandra, *Pemasaran Strategi*

Ukudi, and Mulyo Budi Setiawan, 'Pengaruh Kualitas Layanan,

Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah', *Bisnis Dan*

*Ekonomi (JBE)*, 3 'Www.Banksumselbabel'

Yuliana, and Rahmat Hidayat, 'Pengaruh Harga Dan Inovasi Produk Terhadap

Loyalitas pelanggan (Studi Kasus Elzatta Pada Generasi Milenial Tahun

2018', 4.3 (2018)