

DAFTAR PUSTAKA

- Andriasi, Diah Fitri. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Diferensiasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing Pada Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*. UIN Raden Fatah PaLEMBANG, 2023. <https://jurnal.ittc.web.id/index.php/jebd/index>.
- Asbanda. “Bank Sumsel Babel Kembali Raih Penghargaan Trusted Comany.” Asbanda, 2022. <https://asbanda.org/view/bank-sumsel-babel-kembali-raih-penghargaan-trusted-company/>.
- Asnan, Saiful Khozi, Dahyang Ika Leni. “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Baraka.” *JMAP: Jurnal Tugas Akhir Mahasiswa Akuntansi Poltekba (JMAP)*, 2021, 1–9. <https://ejournal.poltekba.ac.id/index.php/jmap/article/view/218>.
- Azizah, Binti. “Pengaruh Brand Image Dan Brand Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Bank Syariah Di Kota Malang.” *Skripsi, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang*, 2017, 1–151.
- Baiti, Nur, Siti Saroh, and Ratna Nikin Hardati. “Pengaruh Fasilitas, Pelayanan Prima Dan Penetapan Harga Diskon Terhadap Kepuasan Konsumen.” *Pengaruh Fasilitas, Pelayanan Primda Dan Penetapan Harga Dsikon Terhadap Kepuasan Konsumen* 9, no. 1 (2020): 8–15.
- Bambang, Abas, and Meyzi Heriyanto. “Pengaruh Brand Equity Dan Brand Trust Terhadap Loyalitas Konsumen Mobil Merek Toyota Kijang Innova (Survey Konsumen Pada Dealer Pt. Agung Automall Cabang Sutomo Pekanbaru).” *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical* 44, no. 8 (2017): 1–11.
- Bank Sumsel Babel. “Bank Sumsel Babel Raih Penghargaan Layanan Terbaik Se-Indonesia Tahun 2023.” PT. Bank Sumsel Babel, 2022. <https://www.banksumselbabel.com/id/news/4353/bank-sumsel-babel-raih-penghargaan-layanan-terbaik-se-indonesia-tahun-2023>.
- Calvin, and Hatane Samuel. “Analisa Pengaruh Brand Image, Brand Trust Dan Economic Benefit Terhadap Niat Pembelian Polis Asuransi PT. Sequislife Di Surabaya” 2, no. 1 (2014): 1–11.
- Dini Karimah, Maulida, and Khotim Fadhli. “Pengaruh Relationship Marketing Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bmt Nu Cabang Jombang.” *Jurnal Education and Development* 12, no. 2 (2024): 146–51. <https://journal.ipts.ac.id/index.php/ED/article/view/5683>.
- Dwihandrianto, Bayu. “Pengaruh Dimensi Relationship Marketing, Kualitas Layanan Dan Personal Selling Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Bri Cabang Tulungagung.” *Jurnal Ilmu Manajemen* 6 (2017): 23–30.

- Fatimatul, Iskandar, and Dkk. "Produk Relationship Marketing Dalam Menciptakan Loyalitas Pada Perbankan Syariah Indonesia." *Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis* 8, no. 2 (2021): 15.
- Febriani, Ervina, Maizul Rahmizal, and Khairil Aswan. "Pengaruh Brand Image Dan Brand Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi." *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development* 4, no. 4 (2022): 333–43. <https://doi.org/10.38035/rj.v4i4.557>.
- G.T, Lau, and Lee S.H. "Consumer Trust In A Brand And The Link To Brand Loyalty." *Journal of Market Focused Management* 4, no. 4 (1999): 341–70.
- Hafizudin, M. "Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan, Dan Layanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A.Rivai Palembang." *Repository UIN Raden Fatah Palembang*. UIN Raden Fatah Palembang, 2021.
- Halimahtusakdiah, Siti. "Pengaruh Service Excellent, Service Performance Dan Service Recovery Terhadap Kepuasan Naabah Pasca Pandemi Covid-19 Di Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Demang." UIN Raden Fatah Palembang, 2023.
- Handayani, Tina Mahardika. "Pengaruh Relationship Marketing , Kualitas Produk Internet Banking Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Bri Unit Medan Sunggal Tina Muhardika Handayani Universitas Harapan Medan." *Jurnal Ilmiah Marsitek* 5, no. 4 (2020): 105–19.
- Idrus, Fadel H Al, Rizan Machmud, Andi Juanna, and Universitas Negeri Gorontalo. "Pengaruh Relationship Marketing Dan Service Quality Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Kc Gorontalo Terhadap BANK Muamalat KC Gorontalo." *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis* 7, no. 1 (2024): 143–54.
- Imansari, Nurulita. *Metodologi Penelitian Untuk Pendidikan Kejuruan*. 1st ed. Jawa Timur: UNIPMA Press Universitas PGRI Madiun, 2023.
- Indriani, Yunita, Mohammad Saiful Bahri, Agung Yatiningrum, and Universitas Panca Marga. "Pengaruh Pelayanan Prima Dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo." *Journal Management, Accounting, and Digital Business* 1, no. 2 (2023): 231–40.
- Kasmir, Dr. *Customer Services Excellent Teori Dan Praktik*. 1st ed. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2017.
- Kotler, Philip. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Ketiga. Jakarta: Erlangga, 1997.
- Kurniawan, Danang. "Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam Di Bank Syariah." *TAWAZUN: Journal of Sharia Economic Law* 3, no. 1 (2020): 63.

<https://doi.org/10.21043/tawazun.v3i1.7835>.

- Meida, Faradilah, Miguna Astuti, and Heni Nastiti. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Sociolla Di Era Pandemic Covid-19." *Jurnal IKRAITH-EKONOMIKA* 5, no. 2 (2022): 157–66.
- Nadya, Mahsa Ahsanti. "Pengaruh Pelayanan Prima, Kualitas Produk, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Di Tangerang Selatan." UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2024.
- Ningrum, Erina Oktavia, Nurhajati, and M. Ridwan Basalamah. "Pengaruh Relationship Marketing, Emotional Branding, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bank BRI KK Universitas Islam Malang (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unisma)." *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen* 12, no. 01 (2023): 510–18.
- Novita Sari, and Rohmawati Kusumaningtias. "Pengaruh Kualitas Layanan, Bagi Hasil, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Masa Pandemi COVID-19." *Jae (Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi)* 6, no. 2 (2021): 38–46. <https://doi.org/10.29407/jae.v6i2.15951>.
- Nurkariani, Ni Luh, and Luh Sinta Patma Yani. "Pengaruh Brand Image, Service Excellent, Dan Product Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.BPR Indra Candra." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Equilibrium* 7, no. 2 (2021): 150–62. https://doi.org/10.47329/jurnal_mbe.v7i2.747.
- Nurlia. "Strategi Pelayanan Dengan Konsep Service Excellent." *Meraja Journal* 1, no. 2 (2018): 17–30.
- PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung. "Bank Sumsel Babel Syariah," 2022. <https://syariah.banksumselbabel.com/id>.
- Putriani, Adee Rahma. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Curup." IAIN Curup, 2024.
- Rinayah, Abella Hikma. "Pengaruh 'Relationship Marketing, Syariah Marketing Dan Brand Image' Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Yos Sudarso 2 Lubuk Linggau." UIN Raden Fatah Palembang, 2022.
- Sari, A.Ratna, and Luther Bela. "Pengaruh Standar Pelayanan Prima Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Brisyariah Makassar." *Journal of Chemical Information and Modeling* 7, no. 9 (2017): 1689–99.
- Sari, Mas Ayu Fitria. "Pengaruh Service Excellent, Relationshi Marketing, Facillities, Dan Brand Trust Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat KCP Baturaja." *Repository UIN Raden Fatah Palembang*. UIN Raden Fatah

Palembang, 2023.

Siyoto, Dr. Sandu, and M.Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Edited by Ayup. *Dasar Metodologi Penelitian*. 1st ed. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.

Sugiarto, Sigit. “Pengaruh Customer Relationship Marketing (CRM) Dan Kualitas Pelayanan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan PT Ping Loka Distriniaga Purworejo,” 2020, 1–6. <http://eprints.universitaspurabangsa.ac.id/id/eprint/459/>.

Teddy Azhari. “Pengaruh Experiental Marketing Dan Brand Trust Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Saebagai Variabel Intervining Di Bank BRI Syariah.” *Skripsi*, 2017.

Trismaya, I. “Analisis Pengaruh Konsep 6a Service Excellence Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.” IAIN Tulungagung, 2020. <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/id/eprint/17247>.