

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Willy, dan Hartono Jogyanto, *Patrial Least Square (PLS)- Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) Dalam Penelitian Bisnis* (Yogyakarta: Andi, 2015)
- Abdullah, Karimuddin, Misbahul Jannah, dan Dkk, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2022)
- Abdullah, Ma'ruf, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Aswaja Pressindo (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2015)
- Abigail, Jane, Vivian Permata Sari, dan Dony Saputra, 'The Influence of Product Quality and Online Shopping Experience (OSE) on Consumer Loyalty Through Customer Satisfaction on Local Skincare Products', *Journal Procedia Computer Science*, 234.2023 (2024), pp. 537–44, doi:10.1016/j.procs.2024.03.037
- Abubakar, Rifa'i, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: SUKA Press UIN Sunan Kalijaga, 2021)
- Adhitya, Fajar, dan Dkk, *Green Banking Trend Menjaga Sustainability Bisnis Berwawasan Lingkungan* (CV Penerbit Qiara Media, 2021)
- Agiesta, Willyanto, Achmad Sajidin, dan Perwito, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ka Lokal Bandung Raya', *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5.2 (2021), pp. 1653–64
- Agustina, A, dan T Miranti, 'The Influence of Green Loyalty: Could the Satisfaction and Gender Disturb It?', *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 7 (2024), pp. 236–48
- Agustina, Ananda, *Pengaruh Green Practices Dan Green Trust Terhadap Green Loyalty Melalui Green Satisfaction Dan Gender Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Nasabah Perbankan Syariah Di Indonesia)*, 2024
- Agustini, dan Dkk, *Metode Penelitian Kualitatif (Teori & Panduan Praktis Analisis Data Kualitatif)* (Deli Serdang: PT Mifandi Mandiri Digital, 2023)
- Ajzen, Icek, 'The Theory of Planned Behavior The Theory of Planned Behavior', *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 5978. August (2019), doi:10.1016/0749-5978(91)90020-T
- Akbar, Rufman Iman, *Manajemen Hubungan Pelanggan (Customer Relationship Management)* (Bengkulu: Yayasan Sahabat Alam Raflesia, 2021)
- Alfajri, M Raka, dan Aditya Wardhana, 'Pengaruh Customer Relationship Mamangement (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Tiket.Com', *Jurnal E-Proceeding of Management*, 7.2 (2020), pp. 6325–32
- Alhusain, Achmad Sani, 'Bank Syariah Indonesia: Tantangan Dan Strategi Dalam Mendorong Perekonomian Nasional', *Jurnal Bidang Ekonomi Dan Kebijakan Publik INFO Kajian Singkat Terhadap Isu Aktual Dan Strategis*, XII (2021), p. hlm 19
- Andrian, Widhia, dan Adil Fadillah, 'Pengaruh Citra Merek, Pengalaman Merek, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Airasia', *Jurnal Ilmiah Pariwisata*

- Kesatuan*, 2.1 (2021), pp. 53–60, doi:10.37641/jipkes.v2i1.586
- Anwar, Rudi Syaiful, Syariefful Ikhwan, dan Nur Khojin, ‘Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Kedai Kopi He Kafei)’, *AURELIA: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 1.1 (2022), pp. 88–95, doi:10.57235/aurelia.v1i1.34
- Arifn, Moch. Romzi, N Rachma, dan Afi Rachmat Slamet, ‘Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Di Bukalapak’, *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 8.10 (2019), pp. 108–23
- Astuti, Yulia Widi, dan Dkk, ‘Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan Mobile Banking Syariah’, *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science)*, 19.3 (2020), pp. 134–58, doi:10.14710/jspi.v19i3.134-158
- Barua, Suboma, *Principles of Green Banking: Managing Environmental Risk and Sustainability* (Berlin: Walter de Gruyter GmbH, 2020)
- Brama Kumbara, Vicky, ‘Determinasi Nilai Pelanggan Dan Keputusan Pembelian: Analisis Kualitas Produk, Desain Produk Dan Endorse’, *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2.5 (2021), pp. 604–30, doi:10.31933/jimt.v2i5.568
- Budiono, Lia Sandra Alim, *Konsep Pengetahuan Akuntansi Manajemen Lingkungan* (Surabaya: CV Jakad Media Publishing, 2020)
- Cania Anggita Putri, Muhammad Iqbal Fasa, Suharto, dan Adib Fachri, ‘Inovasi Green Banking Pada Layanan Perbankan Syariah’, *Mutanaqishah: Journal of Islamic Banking*, 2.2 (2023), pp. 69–79, doi:10.54045/mutanaqishah.v2i2.402
- Daga, Rosnaini, *Citra, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan* (Gowa: Global Research and Consulting Institute, 2017)
- Darmianti, Mia, dan Bulan Prabawani, ‘Pengaruh Gaya Hidup Dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Pada Konsumen Klinik Kecantikan Larissa Aesthetic Center Semarang)’, *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 8.4 (2019), pp. 287–99
- Diah, Dwi Nita Aryani, and Irawan Budi Prasetyo, ‘Analisis Implementasi Green Banking Dan Kinerja Keuangan Terhadap Profitabilitas’, *Jurnal Bisnis, Manajemen dan Informatika*, 1.2 (2019), pp. 141–61
- Dwi Fahira, Husna, Hafas Furqani, dan Evriyenni Evriyenni, ‘Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Nasabah Bni Syariah Banda Aceh’, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 1.2 (2020), pp. 21–31, doi:10.22373/jimebis.v1i2.128
- Emaluta, Fikriya Hanim Kardiya, Isnalita Isnalita, dan Noorlailie Soewarno, ‘The Effect of Customer Relationship Management (CRM) To Customers’ Loyalty and Customers’ Satisfaction as Mediator Variables’, *Jurnal AKSI (Akuntansi Dan Sistem Informasi)*, 4.2 (2019), pp. 59–63, doi:10.32486/aksi.v4i2.352
- Evanirosa, dan Dkk, *Metode Penelitian Kepustakaan* (Bandung: Media Sains Indonesia, 2022)

- Fadilah Amin, Nur, *Populasi Dan Sampel, Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif* (Purbalingga: Eureka Media Aksara, 2021), XIV
- Fakhira, Novsa, dan Dkk, 'Green Banking Adoption Strategy (Case Study Of Bank In JABODETABEK)', *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship*, 9.1 (2023), pp. 49–60
- Firmansyah, Muhammad Anang, *Pemasaran Produk Dan Merek (Planning Dan Strategy)* (Smarang: Qiara Medi, 2019)
- Gazi, Md Abu Issa, Abdullah Al Mamun, Abdullah Al Masud, Abdul Rahman bin S. Senathirajah, dan Tazizur Rahman, 'The Relationship between CRM, Knowledge Management, Organization Commitment, Customer Profitability and Customer Loyalty in Telecommunication Industry: The Mediating Role of Customer Satisfaction and the Moderating Role of Brand Image', *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 10.1 (2024), p. 100227, doi:10.1016/j.joitmc.2024.100227
- Ghozali, dan Latan, *Partial Least Squares: Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0* (Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2015)
- Gio, Prana Ugiana, dan Dkk, *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Dengan Software WarpPLS* (Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia, 2022)
- Hairiah, Novi, dan Dkk, 'Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan Dan Kedekatan Emosional Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kantor KAS UNISMA)', *JIAGABI*, 9.2 (2020), pp. 330–37
- Hamdani, 'Dampak Kualitas Layanan dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah', *Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan dan Akuntansi* 11.1 (2019), pp. 129–39, doi:10.35313/ekspansi.v11i1.1329
- Hamid, Rahmad Solling, dan Suhardi M. Anwar, *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian (Konsep Dasar Dan Aplikasi Program Smart PLS 3.2.8 Dalam Riset Bisnis)* (Jakarta: PT Inkubator Penulis Indonesia, 2022)
- Hou, Amin, dan Mona Lisa, 'Pengaruh Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Cabang Hamparan Perak Deli Serdang', *Jurnal Ekonomis Bisnis*, 169, 2023, pp. 231–32
- Indrasari, Meitiana, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019)
- Ismail, Magma Zulfizar, dan Dkk, 'Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Product Knowledge Dan Loyalty Intention Pada Nasabah Pt. Bank Bni Syariah Cabang Mataram', *Jmm Unram - Master of Management Journal*, 8.3 (2019), pp. 212–24, doi:10.29303/jmm.v8i3.443
- Ismamudi, Ismamudi, dan Dkk, 'Peran Bank Dan Lembaga Keuangan Dalam Pengembangan Ekonomi: Tinjauan Literatur', *Jurnal Akuntansi Neraca*, 1.2 (2023), pp. 35–44, doi:10.59837/jan.v1i2.10
- Januardin, dan Dkk, *Kepuasan Pelanggan* (Medan: Unpri Press, 2021)
- Jeany, dan Mauli Siagian, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap

- Loyalitas Nasabah Pada Bpr Artha Prima Perkasa', *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi (Jmbi Unsrat)*, 7.3 (2020), pp. 330–41
- Julia, Taslima, dan Salina Kassim, 'Green Banking', *Journal Banking and Finance*, August, 2020, doi:10.5772/intechopen.93294
- Juliana, Trisna, 'Pengaruh Green Marketing Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Penggunaan Internet Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Thamrin Yang Menggunakan Internet Banking)' (2019, Universitas Mercu Buana)
- Karim, Kurniati, *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan* (Surabaya: Jakad Media Publishing, 2020)
- Khoiri, A H, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Bni Syariah Semarang', *Jurnal Syarikah P*, 7.2 (2021), pp. 173–82
- Kuswandarini, Krisna Issri, dan Arna Asna 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*, 1.1 (2021), pp. 37–51, doi:10.53088/jmdb.v1i1.46
- Lestari, Annisa Dyah, dan Rinaldi Syarif, 'Pengaruh Green Marketing, Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Kentucky Fried Chicken: Studi Kasus KFC Buaran Plaza', *Jurnal Ikraith Ekonomika*, Vol. 4.No. 3 (2021), pp. 290–99
- Lestari, Zahra Kamila, Yusiresita Pajaria, dan Aziz Septiatin, 'Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi COB BSB Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening', 1.2 (2024), pp. 20–33
- Lie, Celline, dan Parlagutan Silintonga, 'The Influence Of Brand Image and Green Marketing On Customer Loyalty Through Customer Satisfaction', *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 7 (2024), doi:10.2991/978-94-6463-234-7_69
- Maharani, Rizky, Anzu Elvia Zahara, dan Saijun Saijun, 'Pengaruh Geen Marketing, Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus KFC Jamsos Jambi)', *Jurnal Dinamika Manajemen Sosial Ekonomi*, 3.2 (2023), pp. 1–15
- Mareta, Sukma Nur, Dyah Titis Kusuma Wardani, Anggia Latifah Hanim, Dea Cici Rahmawati, Nanda Putri Puspitasari, dan Susilo Nur Aji Cokro Darsono, 'Peran Transformasi Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Green Banking', *Journal of Waqf and Islamic Economic Philanthropy*, 1.3 (2024), pp. 1–11, doi:10.47134/wiep.v1i3.273
- Mochammad, R. I. B., *Manajemen Pemasaran (Marketing Mix Dan Loyalitas)* (Banyumas: Penerbit Amerta Media, 2023)
- Musyaffi, Ayatullah Michael, and Dkk, *Konsep Dasar Structural Equation Model- Partial Least Square (SEM-PLS) Menggunakan Smart PLS* (Tangerang Selatan: Pascal Book, 2022)
- Nainggolan, Hotnida, dan Rizki Dewantara, 'Dampak Promosi Online Serta Mutu Layanan Pengiriman Kepada Loyalitas Konsumen Terhadap Aplikasi Grab', *Journal of Computer Science and Information Technology*, 1.1 (2023), pp. 44–58,

doi:10.59407/jcsit.v1i1.335

- Nasution, Barran Hamzah, dan Rosa Agustina, 'Urgensi Penerapan Konsep Green Banking Di Indonesia', *DOKTRINA: Journal of Law*, 6.April (2023), pp. 73–81
- Nel Arianty, *Implikasi Pemasaran Dalam Kinerja Usaha* (Medan: Umsu Press, 2024)
- Nisazizah, Berlian, dan Budi Sudaryanto, 'Analisi Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Nasabah, Dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Loyalitas Nasabah', *Diponegoro Journal of Management*, 7 (2018)
- Nugraha, Krisna, Mts Arief, dan Dkk, *Disruptive Diverting Effects: Teori Dan Implikasi Pada Bank Syariah Indonesia* (Bandung: Indonesia Emas Group, 2023)
- Nuraeni, Rosita, dan Dkk, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan', *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2 (2019)
- Nurhalimah, Nuni, dan Ade Nurhayati KD, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan', *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2019
- Nurjannah, Alfira, dan Dll, '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), p. 148, doi:10.31000/almaal.v4i2.7616
- Oliver, Richard L, *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer* (New York: Emerald Group Publishing Limited, 2010) >
- Paputungan, Tatinaya, dan Dll, 'Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Telkom Kotamobagu', *Productivity*, 3.2 (2022), pp. 181–86
- Prakoso, Bonni Unggul, 'Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Nilai Pelanggan, DanKepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Malindo Corner Kebumen)' *jurnal Universitas Putra Bangsa Kebumen*.(2022).
- Pratama, Rafindra, dan Andhy Tri Adriyanto, 'Pengaruh Customer Experience Dan Customer Value Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Studi Pada Pelanggan Di Bengkel Ravi Motor Juwana-Pati', *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 10.2 (2023), pp. 241–50
- Pratiwi, Alya Ramadhani, dan Dodik Arwin Dermawan, 'Pengaruh Customer Relarionship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pelanggan Shopeepay Pada Aplikasi Shopee Di Kota Surabaya)', *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 2 (2021)
- Promanjoe, Yopyter, 'Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Keripik Suher', *Jurnal Manajemen Dan Strat-Up Bisnis*, 3 (2021)
- PT Bank Syariah Indonesia, 'Sejarah Perseroan' https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html diakses tanggal 15 Januari 2025, Pukul 12.41 WIB

———, ‘Visi Misi Bank Syariah Indonesia’ https://ir.bankbsi.co.id/vision_mission.html di akses tanggal 15 Januari 2025, pukul 12.45 WIB

Putri, Dinda, dan Febri Susanti, ‘Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Dan Kedekatan Emosional Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sikoci PT. Bank Nagari Cabang Pembantu Klas D Ulak Karang Padang’, *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 02.02 (2023), pp. 78–98

Putri, Rahmawida, dan Dkk, *Metodologi Penelitian Sosial* (Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2021)

Rahman, Abdul, Ni Made Wirastika Sari, dan Dkk, *Metode Penelitian Ilmu Sosial*, (Bandung: Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung, 2022)

Ridwan, Ridwan, Yuswari Nur, dan Mariah Mariah, ‘The Influence of Customer Relationship Management on Customer Satisfaction’, *Jurnal Economic Resource*, 4.1 (2021), pp. 90–100, doi:10.57178/jer.v4i1.367

Rizqiningsih, Dwitriana Ulfi, dan Arry Widodo, ‘Pengaruh Green Marketing Dan Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Di Starbucks Coffee Kota Surabaya)’, *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 12.2 (2021), pp. 242–56, doi:10.33059/jseb.v12i2.3351

Rosmayani, ‘Customer Relationship Management’, *Jurnal Valuta*, 2016

Rozalipa Melina, Galuh, dan Dkk, ‘Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Swalayan Ksu Sumber Makmur Di Munjungan Trenggalek’, *Neraca Manajemen, Akuntansi Ekonomi*, 1.1 (2023)

Rusmanto, *Manajemen Hubungan Pelanggan, Teori Dan Implementasi Dengan Aplikasi, Web, Dan Media Sosial* (Jakarta Selatan: Nurul Fikri Press, 2020)

Safira, Thasya, dan Dkk, ‘Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Ambon’, *Indonesian Journal of Business and Management*, 3.1 (2021), pp. 66–70, doi:10.35965/jbm.v3i1.593

Safitri, Vika Nur, dan Emy Widyastuti, ‘Peran Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh Customer Experience, Word Of Mouth Dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah’, *Al-Bank: Journal of Islamic Banking and Finance*, 3.1 (2023), p. 71, doi:10.31958/ab.v3i1.8133

Samirudin, *Manajemen Pemasaran Dan Nilai Pelanggan* (Makassar Nas Media Pustaka, 2023)

Saputra, Ogi, ‘Pengaruh Kepuasan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Muslim Pada Toko Inten Desa Pagar Dewa Kecamatan Kelam Tengah Kabupaten Kaur’ (IAIN Bengkulu, 2020)

Saputri, Ade, Syarifah Hudayah, dan Zainal Abidin, ‘Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Media Advertising Samarinda’, *E-Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, VII.2 (2020), pp. 114–19

- Sari, Mia Zultrianti, Agus Gunawan, Yani Fitriyani, dan Nurul Hilaliyah, 'Pengaruh Minat Baca Siswa Terhadap Hasil Belajar Pada Pelajaran Bahasa Indonesia Di SD Negeri 1 Ciporang', *DWIJA CENDEKIA: Jurnal Riset Pedagogik*, 4.2 (2020), p. 197, doi:10.20961/jdc.v4i2.42137
- Sari, Novita, dan Dkk, 'Pengaruh Customer Value Dan Shariah Compliance Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah PT Bank Sumut Unit Usaha Syariah)', *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)*, 4.3 (2024), pp. 713–30
- Savitri, Sani, dan Novi Marlana, 'Pengaruh Green Marketing, Green Brand Image, Dan Green Knowledge Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Cleo Eco Green Di Wilayah Surabaya', *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 11.3 (2023), pp. 207–15
- Septiatin, Aziz, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pertumbuhan Deposito Mudharabah Pada Bank Umum Syariah Periode 2016-2020', *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 24.1 (2022), pp. 80–92, doi:10.23917/dayasaing.v24i1.18137
- Setiyowati, Arin, Yuana Tri Utomo, dan Dkk, *Green Ekonomi Dalam Perspektif Islam* (Az-Zahra Media Society, 2023)
- Setyawardani, Rossitya Dwi, 'Pengaruh Kualitas Layanan, Produk Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Bank Jatim Capem UWK Di Surabaya)', *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 14.1 (2021), pp. 230–39
- Setyo, Budiantoro, *Mengawal Green Banking Di Indonesia Dalam Rangka Pembangunan Berkelanjutan* (Jakarta: Perkumpulan Prakarsa, 2014)
- Siswati, Endang, sofiah Nur Iradawaty, dan Nurul Imamah, *Costumer Relationship Management Dan Implementasinya Pada Perusahaan Kecil* (Purbalingga: Eureka Media Aksara, 2024)
- Sofyan, Ivan, dan Lili Karmela Fitriani, 'Pengaruh Strategi Green Marketing Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Mcdonald's', *Entrepreneur: Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan*, 4.2 (2023), pp. 285–300, doi:10.31949/entrepreneur.v4i2.5662
- Subakti, Hani, dan Dkk, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2023)
- Subando, Joko, *Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Non Tes* (Jawa Tengah: Lakeisha, 2019)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017)
- Sulivyo, Lod, 'Customer Value, Customer Experient, and Customer Satisfaction', *Jurnal Cafetaria*, 2 (2021)
- Suwarni, Eva, Ambar Lukitaningsih, dan Muinah Fadhilah, 'Analisis Loyalitas Pelanggan Ditinjau Dari Nilai Pelanggan, Lokasi Dan Persepsi Harga Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Indomaret Di Yogyakarta', *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 5.2 (2022), pp. 664–83, doi:10.47467/alkharaj.v5i2.1259
- Syahza, Almasdi, *Metodologi Penelitian: Metodologi Penelitian Skripsi, Rake Sarasin*

(Pekanbaru: UR Press, 2021)

Ulwany, Nawal Zahira, 'Pengaruh Penerapan Green Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Bertransaksi Di Bank Umum Syariah Dengan Kinerja Bank Sebagai Variabel Intervening' (Politeknik Negeri Jakarta, 2024)

Upe, Jusni Ambo, dan Ahmadi Usman, 'Pengaruh Green Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Starbuck Di Kota Makassar', *Journal of Applied Business and Economic*, 9 (2022)

Wardhana, Aditya, *Customer Behavior in the Digital Era 4.0- Edisi Indonesia* (Purbalingga: Eureka Media Aksara, 2024)

———, *Customer Value in the Digital Edge- Edisi Indonesia* (Purbalingga: Eureka Media Aksara, 2024)

———, *Kepuasan Pelanggan* (Purbalingga: CV Eureka Media Aksara, 2024)

Wijaya, Evelyn, dan Dkk, 'Desember 2019 (192-199) Pengaruh Customer Relationship Management Dan Service Quality Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Central Asia Kota Pekanbaru', *Jurnal Akuntansi, Kewirausahaan Dan Bisnis*, 4.2 (2019), pp. 192–99

———, 'Effect of Customer Relationship Management and Service Quality In Efforts to Improve Satisfaction and Loyalty of Bank Central Asia Customers in Pekanbaru City', *Kurs; Jurnal Akuntansi, Kewirausahaan Dan Bisnis*, 4.2 (2019)

Yulisetriarini, Diah, dan Dkk, 'Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Layanan, Harga, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Penumpang Kereta Api Sri Tanjung Jember-Yogyakarta Pt Kai Daop Ix Jember', *Seminar Nasional Manajemen Dan Bisnis Ke-3 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember*, 2019, pp. 288–99

Yuliyanti, Indah, dan Fani Firmansyah, 'Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Nasabah', *Jurnal Ecogen*, 6.3 (2023), p. 305, doi:10.24036/jmpe.v6i3.14843