

DAFTAR PUSTAKA

- Afrilia, Ridha, Annio Indah Lestari, dan Arnida Wahyuni, “Pengaruh Citra Perusahaan (Corporate Image) terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Binjai Sudirman,” *ManBiz: Journal of Management and Business*, 3.1 (2023), hal. 166–79, doi:10.47467/manbiz.v3i1.5050
- Ahsan, , Putra Hafiz, Khusnul Istiqomah, Ahsan Putra Hafiz, dan Abdul Hakim Saputra, “Pengaruh Kualitas Pelayanan CustomerService Dan Kepuasan Nasabah TerhadapLoyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Kas IAINSulthanThaha Saifuddin Kota Jambi,” *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Syariah*, 2.1 (2024), hal. 268–86 <<https://doi.org/10.59059/maslahah.v2i1.706>>
- Akbar Iman Rufman, *Customer relationship management (Manajemen Hubungan Pelanggan)*, *Customer Relationship Management: Second Edition*, 2021
- Akbar, R, “Pengaruh Custmer Relationship Management (CRM) dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Permata Syariah Kota Jambi,” *Journal Sains Student Research*, 1.1 (2023), hal. 347–57
- Anggraini, Anggun, Mila Pratiwi, Adi Santoso, dan Fery Setiawan, “Pengaruh Service Quality , Perceived Usefulness dan E-Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI,” 8.2 (2024), hal. 1026–31, doi:10.33087/ekonomis.v8i2.1341
- Anshari, Muhammad Isa, Rodiah Nasution, Muhammad Irsyad, Alifia Zuhriatul Alifa, dan Indah Aminatus Zuhriyah, “Analisis Validitas dan Reliabilitas Butir Soal Sumatif Akhir Semester Ganjil Mata Pelajaran PAI,” *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 6.1 (2024), hal. 964–75, doi:10.31004/edukatif.v6i1.5931
- Dewi, Penulis Sela, dan Penulis Nadia Ika, “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Medan Pulo Brayan,” 2024, hal. 2154–62
- Felicia, Nagjudin, Yuliana, dan Fauzi Akbar Maulana Hutabarat, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan,” *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 4.3 (2024), hal. 654–59, doi:10.47065/jtear.v4i3.1045
- Firmansyah, Agus, “Mengukur Peran Mediasi E-Satisfaction dalam hubungan antara E-Trust dan E-Service Quality terhadap E-Loyalty (

- Studi Kasus pada Nasabah Pengguna E-Banking Perbankan Syariah di DKI Jakarta,” 8.2 (2024), hal. 1126–32, doi:10.33087/ekonomis.v8i2.1583
- Hidayatullah, Achmad Farid, dan Nihayatu Aslamatis Solekah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Dan Ikatan Emosional Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Di Koperasi BMT UGT Nusantara,” *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7.4 (2024), hal. 8679–91, doi:10.31539/costing.v7i4.7950
- ‘Izzi, Amalul, Muhammad Ikhsan Harahap, dan Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Internet Banking, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Menabung Pada Bank Sumut Syariah KCP Stabat,” *Jesya*, 7.2 (2024), hal. 1984–97, doi:10.36778/jesya.v7i2.1740
- “Mohammad Iskandar,” *Pengaruh Customer Realationship Management, Corporate Image Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Brebes Bumiayu*, 15.1 (2024), hal. 37–48
- Jap, Jimmy, dan Keni, “Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Kesetiaan Nasabah: Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 28.2 (2023), hal. 257–71, doi:10.35760/eb.2023.v28i2.7642
- Luh Nurkariani, Ni, Adelia Wahyu Widiani, Sekolah Tinggi, Ilmu Ekonomi Satya, dan Dharma Singaraja, “The Effects Of E-Banking Service, Service Quality, and Interpersonal Communication Toward Customer Loyalty of PT. BPR Indra Candra Pengaruh E-Banking Service, Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. BPR Indra Ca,” *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4.3 (2023), hal. 2407–16 <<http://journal.yrpioku.com/index.php/msej>>
- Marlius, Doni, dan Triksi Friscilia, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BMT Taqwa Muhammadiyah Cabang Pasar Raya Padang,” *Jurnal Pundi*, 8.1 (2024), hal. 11, doi:10.31575/jp.v8i1.526
- Masyarakat, Kepercayaan, Pada Bank, dan Syariah Indonesia, “Issn : 3025-9495,” *pengaruh customer relationship management (CRM) terhadap keputusan pembelian*, 3.1 (2023) <Neraca Manajemen Ekonomi>
- Muhammad, Findy Rachmandika, dan Endang Wulandari, “Pengaruh Penggunaan E-Banking dan Potensi Risiko Terhadap Kepercayaan Nasabah Yang Dimoderasi Oleh Literasi Keuangan (Studi Pada Komunitas Traveler Emak-Emak New RM),” *Management &*

Accounting Expose e-ISSN, 7.1 (2024), hal. 94–105

- Mukharom, Mukharom, Ahmad Dwi Nuryanto, dan Khaidar Alifika El Ula, “Peran Lembaga Keuangan Sosial Syariah Di Indonesia Menuju Tranformasi Digital,” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 4.1 (2024), hal. 365–82, doi:10.36908/jimpa.v4i1.335
- Nurchahya, Wilma Arum, Nadia Prasista Arisanti, dan Audrey Nabilla Hanandhika, “Penerapan Uji Asumsi Klasik untuk Mendeteksi Kesalahan Pada Data Sebagai Upaya Menghindari Pelanggaran Pada Asumsi Klasik,” *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1.12 (2023), hal. 472–81
- Nurul Hidayati Murtafiah, Putri Intan Yulianti, Imam Nurjaman, dan Ridwan, “Konsep Dasar Struktur Organisasi,” *Jurnal Penelitian Progresif*, 3.1 (2023), hal. 1–8, doi:10.61992/jpp.v3i1.97
- Oktariana, Yuanira, Achmad Fauzi, dan Srikandi Kumadji, “Faktor-Faktor Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) Dalam Mewujudkan Kepuasan Anggota Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Anggota (Survey Pada Anggota Koperasi Nusantara Cabang Malang di Kantor Pos Besar Malang),” *Jurnal*, 6.2 (2012), hal. 149–62
<<https://profit.ub.ac.id/index.php/profit/article/download/250/556>>
- Parana, Pradifta Tiofanza, dan Ulfi Pristiana, “Inovasi dan Kreativitas dalam Ekonomi Pengaruh Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Fore Coffee,” 8.1 (2024), hal. 242–51
- Pratama, Dennis, “Pengaruh Customer Relationship Management Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Di Pt. Bank Rakyat Indonesia Tbk Kantor Cabang Tambun, Bekasi,” *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara*, 3.1 (2021), hal. 94, doi:10.31599/jmu.v3i1.878
- Purba, Dela Anggreani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan E-Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus BRI Syariah KCP Palembang Sudriman),” *E-Repository.Perpus.Iainsalatiga.Ac ...*, 8 (2022), hal. 68
<<http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id/id/eprint/10571>>
- Puspiarisa, Gadis Intan Eva, “Pengaruh e-Customer Relationship Management (e-CRM) dan e-banking service quality terhadap loyalitas nasabah: Studi kasus pada Bank Syariah Mandiri,” *The International Journal of Social Sciences and Humanities Invention*, 5.6 (2021), hal. 4808–19
<<http://etheses.uin-malang.ac.id/id/eprint/23235%0Ahttp://etheses.uin-malang.ac.id/23235/1/16540001.pdf>>
- Pustaka, A Kajian, Loyalitas Nasabah, dan Loyalitas Nasabah, “Bab 2 - 08412141039-1,” 2006, hal. 13–60

- Putri, Rismawati, “Pengaruh Kemudahan,Keamanan ,Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Di Madiun Dalam Menggunakan BSI Mobile Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervending,” 2024
- Rachman, Tahar, “Manajemen Pemasaran,” *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2018, hal. 10–27
- Ramadhan, Aji Putra, “Pengaruh Electronic Word of Mouth (E-Wom), Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Warung Nyamplungan Cilongok),” 2023, hal. 103 <<https://repository.uinsaizu.ac.id/22746/>>
- Siregar, Pangulu Perkasa Sakti, “Universitas Islam Negeri Universitas Islam Negeri (Uin),” *Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervending Di Bank Syariah Indonesia KC PadangSidimpuan*, 30, 2023, hal. 176 <<http://etheses.uin-malang.ac.id/42003/1/07410110.pdf>>
- Siti Nurdiah, “Pengaruh Citra Perusahaan,Kualitas Layanan Dan Lokasi Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Adisucipto Yogyakarta” (Universitas Cendekia Mitra Indonesia, 2023)
- Widyaningrum, Cholifah Agum, “Pengaruh E-Services Quality Terhadap E-Loyalty pada E-Wallet Dana Dengan E-Trust Dan E-Satisfaction Sebagai Variabel Mediasi,” *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical*, 44.8 (2024), hal. 1689–99, doi:10.1088/1751-8113/44/8/085201
- Yentisna, Yentisna, Alvin Alfian, dan Likanopa Syentia, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah (STUDI KASUS: Nasabah Kredit Konsumtif Pada Bank Nagari Capem M. Jamil),” *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis (JEBS)*, 4.4 (2024), hal. 560–79, doi:10.47233/jebs.v4i4.1801
- Yuniar, Agus Rahmat, Marianus Subandowo, dan Hari Karyono, “Dampak Citra Lembaga dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Nasabah pada LPD Desa Adat Jero Kuta Batubulan di Kabupaten Gianyar,” *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)*, 6.2 (2021), hal. 360–68
- Yuniarto, Bambang, Yoyo Rodiya, Doni Ahmad Saefuddin, dan Muhammad Azka Maulana, “Analisis Dampak Reward dan Punishment Perspektif Teori Pertukaran Sosial dan Pendidikan Islam,” *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 4.4 (2022), hal. 5708–19, doi:10.31004/edukatif.v4i4.3350

