

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdullah, T., & Wahjusaputri, S. (2018). *Bank dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Afianty, N., Isnaini, D., & Oktarina, A. (2020). *Lembaga Keuangan Syariah*. Bengkulu: CV. Zigie Utama.
- Algifari. (2003). *Statistika Induktif untuk Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: AMP YKN.
- Daga, R. (2017). *Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*. Gowa: Global Research and Consulting Institute.
- Dyah, B., & Agustina, B. (2018). *Validitas dan Reliabilitas Penelitian Dilengkapi Analisis dengan NVIVO, SPSS, AMOS*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Farida, N. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Surakarta.
- Janie, D. N. (2012). *Statistik Deskriptif & Regresi Linier Berganda dengan SPSS*. Semarang: Semarang University Press.
- Kotler, & Philip. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.
- Muhammad, A. F. (2018). *Prilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ni, N. Y., & AAIN, M. (2019). *Metode Riset Jilid 2*. Denpasar: CV. Sastra Utama.
- Rahmadi. (2011). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Banjarmasin: Antasari Press.
- Razak, A. (2017). *Demografi Nasabah sebagai Variable Moderasi Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank di Sulawesi Tenggara*. Yogyakarta: Gawe Buku.
- Salim, S. d. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Citapustaka Media.

- Santoso, M. (2019). *Loyalitas Nasabah pada Bank Perkreditan Rakyat Wilayah Cirebon*. Yogyakarta: Deepublish.
- Simarmata, H. M., & dkk. (2021). *Manajemen Prilaku Konsumen dan Loyalitas*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media.
- Soengeng, W. S. (2019). *Loyalitas Nasabah Bank Syariah Studi atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust dan Loyalitas*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA, CV.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: ALFABETA. CV.
- Tanjung, J. P. (2018). *Analisis Fungsi Manajemen dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Kasus BNI Syariah Cabang Medan)*. Medan: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara.

Jurnal

- Afnina, & Yulia, H. (2018). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Samudra Ekonomi dan Bisnis*, 22.
- Andayana, P., & M, T. R. (2021, Juli). Kepuasan Nasabah sebagai Mediator Pengaruh Kepercayaan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal IKRA-ITH Ekonomika*, 4 no 2.
- Chusnul, R., & Dwi, W. (2017, April). Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan yang Di Mediasi oleh Kepuasan di Bank Muamalat Jombang. *Jurnal EKSIS*, 12 no 1.
- Freekey, S. M., & Dkk. (2018, Juli). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Air Manado. *Jurnal EMBA*, 6 no 3.

- Gicella, F. A., & Halmawati. (2019, Agustus). Pengaruh Bagi Hasil, Kelompok Acuan, Kepercayaan dan Budaya terhadap Minat menjadi Nasabah Bank syariah. *Jurnal Ekspolrasi Akuntansi, 1 No 3*.
- Hakim, & Selamat, M. (n.d.). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Adisucipto Yogyakarta.
- Hatidja, D., Kekenusa, J. S., & Lawendatu, J. R. (2014). Regresi Linier Berganda untuk Menganalisis Pendapatan Petani Pala. *Jurnal Matematika, Vol. 3, No. 1*.
- I, G. Y., & Ni, M. R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud, 5 no 1, 707*.
- Iga, M., & Haerudin. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rsud Dr. R. Soetrasno Rembang. *Jurnal UNIMUS*.
- Ismail, R. (2019, Mei-Agustus). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana, 7 No. 2*.
- Jaka, A. (2018, April). Kualitas Pelayana dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica, 2 no 1*.
- Joko, B. S. (2019, April). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi pada Konsumen Geprek Benu Rawangmangu). *Jurnal Akuntansi dan Manajemen, 16 No 1*.
- Kusuma, W. (2015, Juni). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya, 17 No. 1*.
- Mahfudz, M. S., & Mardhiyaturrositaningsih. (2020). Dampak Pandemi Covid-19 terhadap Manajemen Industri Perbankan Syariah: Analisis Kompratitif. *Jurnal Ekonomi dam Manajemen, Vol.2, No. 1*.

- Mashuri. (2020, Juni). Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Prespektif Islam. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, Vol.9, No. 1.
- Melin, U., Tati, H., & Pusporini. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah. *Conference on Islamic Management, Accounting, and Economics (CIMAIE) Proceeding*, 2.
- Muslim, Edi, R. T., & Luthfi. (2020, Juni). Mempertahankan Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah (Studi Empirik Nasabah Tabungan Produk Tamasa BPR Serang). *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 12 No 2.
- Nasutio, A. (2019). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Alat Kesehatan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada PT. Dyza Sejahtera Medan. *Jurnal Warta : Edisi 59*, 7.
- Nina, I. F. (2016, Oktober). Analisis Kualitas Pelayanan Bank terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *An-Nisbah*, 3 No. 1.
- Nurdin, Indah, M., Nurfitriani, & Abdul, J. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, 2 No 1.
- Puji, P., & Maria, S. P. (2016). Pengembangan Tes Hasil Belajar Matematika Materi Penyelesaian Masalah yang Berkaitan dengan Waktu, Jarak dan Kecepatan untuk Siswa Kelas V. *Jurnal Penelitian (Edisi PDSD)*, 20, No. 2.
- Reza, A. N., & Angela, S. W. (2007). Proses Pembentukan Kepercayaan Konsumen: Studi Kasus pada sebuah Usaha Kecil Menengah Percetakan Digital di Bandung. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 6 no 2.
- Rohit, B., & Chaudhary, K. (2016, October-December). Customer Engagement - A Literature Review. *Global International Research Thoughts : Management Journal*, 02(01).

- Tumbel, A. (2016). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank BTPN Mitra Usaha Rakyat Cabang Amurang Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum*, 3 No 1.
- Wibawa Prasetya, C. Y. (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang: Studi pada Produk Eatlah. *Jurnal Teknologi*, 94.
- Wulan, M. K. (2015). Analisis Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK. Kantor Cabang Yogyakarta Cik Ditro. *Tesis Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia*.
- Yohana, N. S., & Edwin, J. (2014). Analisa Pengaruh Kepercayaan, Jaminan Rasa Aman, dan Aksesibilitas terhadap Minat Menabung Nasabah Bank Danamon di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 2 No 1.

Skripsi

- Azka, A. A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang). *Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah*
- Tanjung, J. P. (2018). Analisis Fungsi Manajemen dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Kasus BNI Syariah Cabang Medan). Medan: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara.
- Wulan, M. K. (2015). Analisis Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK. Kantor Cabang Yogyakarta Cik Ditro. *Tesis Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia*.

