

## DAFTAR PUSTAKA

- Almadea, Rury. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Produk Penghimpun Dana Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru)”, Jom FISIP, Vol. 4 No. 2. Oktober.
- Burhanudin. 2018. “Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Sinarmas Kk Duri Pulo Gambir Jakarta Pusat”, Jurnal Sosio E-Kons, Vol. 10, No. 1, April.
- Chandra Kusuma, Evan. 2018. “Pengaruh Nilai Yang Diterima Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan: Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator Dan Gender Sebagai Moderator (Studi Pada PT.KAI Kota Malang)”, Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 5 No.1. Januari.
- David, Wahyudi dan Aurino R A Djamaris. 2018. *Metode Statistik Untuk Ilmu dan Teknologi Pangan*, Jakarta: PRESS Penerbitan Universitas Bakrie.
- Fithartul Khusna. 2020. Naila. Skripsi: “Pengaruh Harga, Lokasi Dan Word Of Mouth Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Kfoodcourt Di Jalan Ahmad Yani No 118- 119 Getas Pejaten Kecamatan Jati Kabupaten Kudus)”. Kudus: IAIN.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Jakarta: Erlangga. Edisi Revisi.
- Gudono. 2011. *Analisis Data Multivariat*, Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, Ali. 2009. *Edisi Baru Marketing*, Yogyakarta: Media Pressindo.
- Ismail, Riswandhi. 2014. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Kepuasan Nasabah Sebagai Prediktor Dalam Meningkatkan Loyalitas

- Nasabah”, *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, Vol. 10, No. 2, September.
- Juliadi, Azuar. Irfan, dkk. 2016. *Mengolah Data Penelitian Bisnis dengan SPSS*, Medan: Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah Aqli.
- , 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis Konsep dan Aplikasi*, Medan: UMSUPress.
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Prenada Media.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, dialih bahasakan oleh Bob Sabran. Jakarta: Erlangga. Edisi 13, Jilid 1.
- , 2007. *Manajemen Pemasaran Jilid I*, (Jakarta: Indeks. edisi. 12.
- , 2007. *Manajemen Pemasaran. Jilid 2*, Jakarta: Indeks. Edisi 12.
- Kurniawan Gultom, Dedek. Muhammad Arif, Muhammad Fahmi. 2020. “Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan”, *MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, Vol. 3, No. 2. September.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Latan H dan Termalati S. 2013. *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan IB, SPSS 20*, Bandung: Alfabeta.
- Lisa Nun Zikir, Cut. Akmal Riza, Muhammad Arifin, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah PT. Bank BNI Syariah Banda Aceh”, *JHIBIZ: Global Journal of Islamic Banking and Finance*, Vol. 1, No. 2.
- , Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Serta Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Bni Syariah Cabang Banda Aceh), Skripsi: Banda Aceh: UIN AR-RANIRY.
- Lumban Gaol, Analia, Kadarisman Hidayat, Sunarti. 2016. “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen”, *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 38 No. 1. September.

- Lupiyoadi, Rambat, dan Hamdani, A. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat. Edisi 3.
- Mardalis, Ahmad. 2005. "Meraih Loyalitas Pelanggan", *BENEFIT*, Vol. 9, No. 2. Desember.
- Marlina, Asti. Widhi Ariyo Bimo. 2018. "Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank", *Jurnal Ilmiah Inovator*, Edisi Maret. Fakultas Ekonomi Universitas Ibn Khaldun Bogor.
- Nasution, M. N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Octavia, Ria. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Index Lampung", *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 13, No. 1. April.
- R. Semiawan, Conny. 2010. *Metode Penellltan Kualltatl f Jenis, Karakteristik Dan Keunggulannya*, Jakarta: Grasindo.
- Radjab, Enny, Andi Jam'an. 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis*, Makassar: Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Ratminto & Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rifa'I, Khamdan. 2019. *Membangun Loyalitas Pelanggan*, Jember: Pustaka Ilmu Yogyakarta.
- Rochaety, Eti, Ratih Tresnati, dkk, *Metodologi Penelitian Bisnis Dengan Aplikasi SPSS*, Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Rolando, Jacobis. 2013. "Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jam kesmas di BLU RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado". *Jurnal EMBA*. 1(4).
- Rusady, Ruslan. 2005. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, Jakarta: Raja Gravindo Pesada.

- Rusman, Tedi. *Statistik Penelitian Aplikasinya dengan SPSS*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sabir, Ghafoor, Akhtar, Hafeez. Dan Rehman. 2014. "Factors Affecting Customer Satisfaction in Banking Sector of Pakistan", *International Review of Management and Business Research*, Vol. 3, No. 2.
- Santoso, Heru, Gunarto. 2011. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening". *Jurnal Riset Manajemen & Akuntansi*, Volume 2, No. 3. Mei.
- Sarjono, Hayadi dan Winda Julianita. 2011. *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*, Jakarta: Salemba Empat.
- Setyaning Warsito, Windry. 2018. "Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Perkreditan Rakyat Karyajatnika Sadaya Cabang Dago Bandung", dalam: *Jurnal Sekretari dan Manajemen*, Vol. 2, No. 2, September.
- Siregar, Syofian. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, Jakarta: Kencana.
- Sofiati, Iis. Nurul Qomariah, Haris Hermawan. 2018. "Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Impact Of Service Quality On Consumer Loyalty", *JSMBI (Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia)* Vol. 8 No. 2. Desember.
- Subagiyo, Rokhmat. M. Aqim Adlan. 2017. "Pengaruh Service Quality, Marketing Mix dan Kepuasan Mahasiswa terhadap Customer Loyalty", *Jurnal Ekonomi Modernisasi (JEM)*, Vol.13, No.1.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- , 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: ALFABETA. Cet Ke-23.

- Suryani, Hendryadi. 2015. *Metode Riset Kuantitatif Teori Dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*, Jakarta: Prenadamedia Group.
- Suwardi. “Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan”, *Jurnal Pengembangan Humaniora*, Vol. 11, No. 1, (2011).
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, Yogyakarta: Andi Offset, 2014.
- , Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Tri Ratnasari, Ririn. Mastuti H. Aksa. 2011. *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ulfa, Alif. 2021. “Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah di Indonesia”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 7, No. 02. Megister Ekonomi Syariah IAIN Kudus.
- Ulfa, Syafira. Skripsi. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Petisah)”, Program Studi Ekonomi Islam, Universitas Negeri Islam Sumatera Utara Medan.
- Victor, Christian, dkk. 2015. “Pengaruh Customer Relationship Management dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen PT Bank BCA Tbk di Manado”, *Jurnal Emba*, Vol.3, No.2.
- Zakiy, Muhammad. 2017. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening”, dalam: *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 3, No. 1. Januari-Juni.