

DAFTAR PUSTAKA

A. Al-Quran

Departemen Agama RI, 2010, Al-Qur'an dan Terjemahannya, Diponegoro.

Departemen Agama Ri, Mushab Al-Qu'ran Terjemah, Al-Huda

B. Buku

A. Muri Yusuf, (2017), Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan (Edisi Pertama), Kencana.

A Hidayati, dkk, 2021, Loyalitas dan Kepuasan Konsumen : Tinjauan Teoritik Cipta Media Nusantara.

Abdullah Ma'ruf, 2015, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Aswaja Pressindo.

Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Ade Arthesa, 2009, Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank, Indeks.

Agus Hidayatullah dkk, 2011, At-Thayib Al-Qur'an Transliterasi per Kata dan Terjemah per Kata, Departemen Agama Republik Indonesia, Cipta Bagus Segara.

Anton Bawono. 2006, *Multivariate Analysis Dengan SPSS*, STAIN Salatiga Press.

Arista Atmadjati, 2014, Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini CV Budi Utama.

Aulawi, R. F., & Wulandari, R. (2020). Kualitas layanan dan loyalitas nasabah pada perbankan syariah. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*.

Benny Dhevyanto, 2023, Pengantar Bisnis Ilmu Manajemen, CV Adanu Abimata.

Benny Osta Nababan, 2023, Manajemen Pelayanan Publik dan Bisnis, Selat Media Patners.

Budi Harsanto, 2022, Dasar-Dasar Manajemen Operasi Konsep, Batang Tumbuh Ilmu dan Industri 4.0, Prenadamedia Group.

Ceta Indra Lesmana, 2023, Strategi Membangun Loyalitas Nasabah Bank Syariah, Wawasan Ilmu.

- Dedeh kurniasih, 2021, Kepuasan Konsumen Studi Terhadap *Word Of Mount* Kualitas Layanan Dan Citra Merek, Bintang Sembilan Visitama.
- Dikdik Harjadi, Lili Karmela Fitriani, 2024, *Marketing* Teori dan Konsep, PT Arr Rad Pratama.
- Etta Mamang Sangadji & Sopiah, 2013 Perilaku Konsumen, Andi Offset.
- Ety Rochaety, 2009, Metode Penelitian Bisnis, Mitra Wacana Media.
- Fandy Tjiptono dan Gregodius Chandra, 2005, *Service, Quality & Satisfaction*, CV Andi Offset.
- Fandy Tjiptono dan Gregodius Chandra, 2016, *Service, Quality & Satisfaction*, CV Andi Offset.
- Fandy Tjiptono, 2005, Pemasaran Jasa, Bayumedia Publishing.
- Fandy, Tjiptono. 2004. Manajemen Jasa, CV Andi Offset.
- Fikri Aulawi Rusmahafi, Ririn Wulandari, 2020, Membidik Nasabah Bank Syariah, CV Nas Media Pustaka.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan SmartPLS 3.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gio, F. D., Latan, H., & Noonan, R. (2022). *Structural Equation Modeling: Konsep dan Aplikasi Menggunakan SmartPLS 4.0*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Hadinoto Soetanto, 2008, *Bank Strategy On Funding and Liability Management*, PT Elex Media Komputindo.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2019). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Haris Herdiansyah, 2012 Metode Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial, Salemba Humanika.
- Hermawan kartajaya, 2007, *on Segmentation*, PT. Mizan Pustaka.
- Hery, 2019, Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya PT Grasindo.
- Hutagalung, Muhammad W.R, 2021, Anaisis Pembiayaan Bank Syariah, CV Merdeka Kreasi Group.

- Ikatan Bankir Indonesia, 2014, Mengelola Kualitas Layanan Perbankan, PT Gramedia Pustaka Utama.
- Inggang Perwangsa Nuralam, 2017, Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen Dalam Pemasaran Perbankan syariah, Universitas Brawijaya Press.
- Jonathan Sarwono, 2006 Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif, Graha Ilmu.
- Kadek Riyan Putra Richadinata, 2024, Konsep Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian, PT Media Pustaka Indo.
- Karomi, I. (2025). Manajemen Kualitas Layanan dalam Perspektif Pelanggan Modern. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Kartika Sari, 2022, Internet Banking Perilaku Pencarian Variasi dan loyalitas nasabah, CV Feniks Muda Sejahtera.
- Krisna Nugraha, Dkk, 2023, Peran *Incumbent Holding Effects* Dalam Praktik Bank Syariah Di Indonesia, Indonesia Emas Group.
- M. Nur Rianto Al Arif, 2010, Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah, Alfabeta.
- Mu'ah & Masram, 2014, Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan, Zifatama Publisher.
- Ni Luh Dona Astriyanti, Dkk, 2023, Kepuasan Nasabah Pada Lembaga Keuangan Non Bank Lembaga Perkreditan Desa, CV Intelektual Manifes Media.
- Nikma Yucha dan Estifaza, 2023, Loyalitas dan Kepuasan Konsumen Lembaga Kursus Berdasarkan Promosi, CRM dan Kepercayaan, CV Intelektual Manifes Media.
- Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty? Journal of Marketing, 63(Special Issue).
- Permana, M. F. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa: Membangun Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Peran Simanihuruk, dkk, 2023, Memahami Perilaku Konsumen Strategi Pemasaran Yang Efektif Pada Era Dgital, Sonpedia Publishing Indonesia.
- Rambat Lupiyoadi, 2001, Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba Empat.

- Ricky W. Griffin, 2005, *Management*, Erlangga.
- Sairoh, Aminatus, 2013, *Analisis Pengaruh Market Share Terhadap Ratio Profitabilitas Early Warning System Asuransi Syariah Di Indonesia*.
- Selamet Riyadi , 2022, *Strategi Manajemen Bank Syariah Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah*, CV Literasi Nusantara Abadi.
- Siregar, 2017, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Kencana.
- Siti Zuhroh, 2024, *Loyalitas Merek Nilai Pelanggan dan Kepercayaan Merek Faktor Kunci*, PT. Literasi Nusantara Abadi Grup.
- Soengeng Wahyoedi & Saporso, 2019, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trut Dan Loyalitas*, CV Budi Utama.
- Soengeng Wahyoedi, 2022, *Loyalitas Nasabah Tinjauan Aspek Religiusitas dan Kualitas Layanan*, CV Adanu Abimata.
- Sugiyono, 2012 *Metode Penelitian Kombinasi*, Alfabeta.
- Sugiyono, 2019, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta.
- Suliyanto, 2011, *Ekonometrika Terapan: Teori & Aplikasi dengan SPSS*, Andi Offset.
- Sumar'in, 2012, *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*, Graha Ilmu.
- Syah Abadi Mendrofa, Dkk, 2024, *Bisnis Startup*, CV Mega Press Nusantara.
- Tatik Suryani, 2017, *Manajemen Pemasaran Strategik Bank Di Era Global*, Kencana.
- Tim Markplus, 2009, *Service Operation*, (Jakarta: Erlangga Group), Hal 7.
- Tjiptono, 2011, *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, Andi Offset.
- Tohari Heni Noviarita Tohari, 2024, *Kepuasan Nasabah Tinjauan Melalui Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Nasabah Bank Syariah*, CV Adanu Abimata.
- Uhar Suharsaputra, 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*, Refika Aditama.
- V. Wiratna Sujarweni, 2018, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*, Pustaka Baru Press.

Wahyoedi, S. (2022). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Aplikasi dalam Bisnis*. Jakarta: Prenadamedia Group

Wetzels, M., Odekerken-Schröder, G., & van Oppen, C. (2009). Using PLS path modeling for assessing hierarchical construct models: Guidelines and empirical illustration. *MIS Quarterly*.

Wahyu Purhantara, 2010, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*, Graha Ilmu.

Yamin, S., & Kurniawan, H. (2011). *Generasi Baru Mengolah Data Penelitian dengan Partial Least Square Path Modeling: Aplikasi dengan Software XLSTAT, SmartPLS, dan Visual PLS*. Jakarta: Salemba Infotek.

Yuda Teguh Siswanto, 2022, *Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*, CV Azka Pustaka.

C. Jurnal

Sri Ismulyaty , Nurmaini dan May Roni, 2022, Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna Internet Banking Terhadaployalitas Nasabah bank Syariah Indonesia BSI Kalirejo, *Jurnal Nisah*, 8(1).

Taufiq Ismail dan Yusuf Ramayani, 2021, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung, *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, dan Akutansi*. 5(3).

Suwardi, 2011, Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan, *Ragam Jurnal Pengembangan Humaniora*, 11(1).