

DAFTAR PUSTAKA

- Abd Ghani, M., Rahi, S., Mansour, M., Abed, H., & Alnaser, F. M. (2017). Determinants Of Customer Loyalty: The Role Of Service Quality, Customer Satisfaction And Bank Image Of Islamic Banks In Palestine. *International Journal Of Economics & Management Sciences*, 06(05).
- Aisyah, M. (2018). Islamic Bank Service Quality And Its Impact On Indonesian Customers' Satisfaction And Loyalty. *Al-Iqtishad: Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah*, 10(2), 367–388.
- Author's Guide*, 2018, *Buku Pedoman Skripsi*, FEB, UMK, Kudus.
- Batin, M. H. (2020). Pengaruh Citra Bank, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, Penanganan Keluhan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Kantor Capem Syariah Uin Raden Fatah Palembang. *Malia: Journal Of Islamic Banking And Finance*, 3(1), 45.
- Bento, P. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel. *Simba*, 2(2), 366–381.
- Boonlertvanich, K. (2019). Service Quality, Satisfaction, Trust, And Loyalty: The Moderating Role Of Main-Bank And Wealth Status. *International Journal Of Bank Marketing*, 37(1), 278–302.
- Efendi, S. Y. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pada Pt Bpr Mulyo Raharjo Barat Magetan). *Simba*, 3, 867–878.
- Febrianz. (2017). Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Nasabah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Tabungan Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Khatib Sulaiman. *Jurnal Ekonomi & Bisnis Dharma Andalas*, 19(2), 189–201.
- Ferdinand, 2016, *Metode Penelitian Manajemen*, BP Universitas Diponegoro. Semarang

- Fida, B. A., Ahmed, U., Al-Balushi, Y., & Singh, D. (2020). Impact Of Service Quality On Customer Loyalty And Customer Satisfaction In Islamic Banks In The Sultanate Of Oman. *Sage Open*, 10(2).
- Ghozali. (2011). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Journal Of Management*, 2(2), 1–17.
- Huda, M., & Azar, M. A. S. (2021). Pengaruh Kepercayaan, Lokasi, Pelayanan, Jasa Dan Keamanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Koperasi Unit Desa "Tani Mulyo" Karanglangit Lamongan. *Humanis: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 13(1), 22–34.
- Ishak, M. Z., & Azzahroh, E. P. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam (Journal Of Islamic Economics And Business)*, 3(1), 26.
- Japlani, A., Fitriani, F., & Mudawamah, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Cabang Bmt Fajar Metro Pusat. *Fidusia : Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 3(1), 67–85.
- Jeany, M. S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bpr Artha Prima Perkasa. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi*, 7(3), 330–341.
- Kasmir, S. E. (2018). *Pemasaran Bank*. Prenada Media.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran dialih bahasakan oleh Bob Sabran, Ed 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*.Jakarta: PT. Indeks.
- Mang'unyi, E. E., Khabala, O. T., & Govender, K. K. (2018). Bank Customer Loyalty And Satisfaction: The Influence Of Virtual E-Crm. *African Journal Of Economic And Management Studies*, 9(2), 250–265.
- Maulana, R. K., & Yunus, M. (2017). Pengaruh Pemasaran Relasional Terhadap

Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Dan Kepercayaan Nasabah Tabungan Bank Bri Syariah Di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 3(1), 36–45.

Mawey, F. (2018). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Sulutgo. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3).

Monica, A. C., & Arafah, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pt. Bank Syariah Mandiri Kc Medan Aksara). *Jurnal Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, 1(1), 639–648.

Nofindri, M. L., Sutarjo, A., & Hdya, R. (2021). Issn-P : 2355-0376 Issn-E : 2656-8322. *Matua*, 3(1), 59–72.

Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta

Razak, A. (2018). Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Negara Indonesia (Bni) Cabang Kendari. *Journal Of Economic And Business*, 2(79), 227–249.

Rembet, V. N., Mananeke, L., Loindong, S. J., Performance, P. S., & Terhadap, D. A. N. L. (2020). *Kepuasan Nasabah Bank Sulutgo Cabang Beo Effect Of Service Influence , Trust , And Location Of Customer Satisfaction Jurnal Emba Vol . 8 No . 3 Juli 2020 , Hal . 332 -343*. 8(3), 332–343.

Risal, T. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Bmt Kampoeng Syariah. *Jmb (Jurnal Manajemen Dan Bisnis)*, 1(1).

Rumastari, R. P., & Sunindy, A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Ngesrep Semarang). *Keunis*, 7(2), 5.

Setianingsih, F. A., Etty, E., & Supriyadi, E. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Yang Berdampak Pada Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pt Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten, Tbk Di Wilyah Depok). *Jimea-Jurnal Inovasi*

Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi, 1(1), 198–214.

Setiawan Dkk. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Journal Of Management*, 2(2), 1–17.

Sharah, N. M., Kusumawati, Y. T., & Timur, M. K. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Kaltimara Di Samarinda 2020 - 2021. *Jimea-Jurnal Inovasi Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi*, 2(2), 1503–1509.

Sitorus, T., & Yustisia, M. (2018). The Influence Of Service Quality And Customer Trust Toward Customer Loyalty: The Role Of Customer Satisfaction. *International Journal For Quality Research*, 12(3), 639–654.

Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar metodologi penelitian*. literasi media publishing.

Soliha, E., Aquinia, A., Basiya, R., Waruwu, P., & Kharis, M. (2019). *Service Quality And Location Towards Customer Value And The Effect On Customer Satisfaction*. 86(Icobame 2018), 74–77.

Soliha, E., Aquinia, A., Hayuningtias, K. A., & Ramadhan, K. R. (2021). The Influence Of Experiential Marketing And Location On Customer Loyalty. *Journal Of Asian Finance, Economics And Business*, 8(3), 1327–1338.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung, Alfabeta.

Suwarto, S., & Anggraini, R. (2019). Pengaruh Lokasi, Kualitas Produk Tabungan, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menabung. *Cam Journal*, 3(2), 311–329.

Sumarwan, U. (2011). *Perilaku konsumen teori dan penerapannya dalam pemasaran*. Bogor, ID: Ghalia Indonesia

Tabrani, M., Amin, M., & Nizam, A. (2018). Trust, Commitment, Customer Intimacy And Customer Loyalty In Islamic Banking Relationships.

International Journal Of Bank Marketing, 36(5), 823–848.

Tjiptono Fandy dan Gregorius Chandra, 2016, *Service Quality And Satisfaction*, edisi keempat, cetakan keenambelas, Penerbit : Andi, Yogyakarta.

Ulfah, N. N., Rahman, T., & Arifim, K. (2020). Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bpr Muara Uya. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 3(2), 477–490.

Zulkarnain, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1–24.

