

DAFTAR PUSTAKA

- Ahsan, A. F., & Lukmandono. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Produk Anita Family Bakery Sumenep. *Nasional Teknologi Industri Berkelanjutan I (SENANSTITANI)*, 1(2), 35–42.
<https://ejurnal.itats.ac.id/senastitan/article/view/1638>
- Akbar, M. M., & Parvez, N. (2019). IMPACT OF SERVICE QUALITY , TRUST , AND CUSTOMER Mohammad Muzahid Akbar and Noorjahan Parvez. *ABAC Journal*, 29(1), 24–38.
- Andrianto, Fatihuddin, D., & Firmansyah, m anang. (2019). *Manajemen Bank*. 1–456. <http://www.qiaramediapartner.blogspot.com>
- Anggoro, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Komitmen dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia Cabang Dharmahusada Surabaya. *UBHARA Management Journal*, 1(1), 18–25.
- Astuti, Y. W., Agriyanto, R., & Turmudzi, A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan Mobile Banking Syariah. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science)*, 19(3), 134–158.
<https://doi.org/10.14710/jspi.v19i3.134-158>
- Barnes, J. . (2014). *Secrets of Customer Relationship Management*. penerbit Andi.
- Darmawan, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif* (P. R. Rosdokarya (ed.)).
- Fermayan, R., Egim, A. S., & Atsarina, A. (2021). *Pengaruh Nilai Konsumen dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Nasabah Bank Rakyat Indonesia*. 4(3). <http://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/pek/index>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IMB SPSS 23* (B. U. D. Semarang (ed.)).
- Griffin, J. (2019). *customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. penerbit Erlangga.

- 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. <https://doi.org/10.24127/jf.v3i1.469>
- Kok-wah, Fitriana, D. mim., & Arumugam, dr. thilageswari a/p. (2019). *mediating Role of Cusumer Innovativeness in the Relationship between Perceived Benefits and Healt Protective Behaviours trough Social Media Engagement in Private Healthcare*. 1–34.
- Kusumawardhani, Y., & Sunaryanto, L.T. (2023). *faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan nyayur . id di kota salatiga factors affecting customer loyalty of nyayur . id in salatiga city*. 25(2), 1639–1649.
- Lovelock, & Wright. (2017). *manajemen pemasaran jasa*.
- Lubis, A., Effendi, I., & Rosalina, D. (2022). Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Medan. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 3(Vol 3 No 4 (2022): Mei 2022), 896–902. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i4.1600>
- Mawey, T. C., Tumbel, A. L., & Ogi, I. W. J. (2018). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA*, 6(3), 1198–1207.
- Mulyani, fatty rahayu sri, Hufron, M., & Khoirul, M. (2018). *Pengaruh Penerapan Marketing Syariah, Kepuasan Nasabah dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BPRS Bumi Rinjani Keoanjen Malang*. 82–94.
- Nugraheni, A., & Sutedjo, B. (2022). Pengaruh Internet Banking dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Nasabah di BCA Pemuda Semarang. *SEIKO : Journal of Management & Business*, 5(2), 2022–2222. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v5i2.2084>
- Nurjannah, A., Junaidi, H., & Maulana, C. Z. (2023). Pengaruh Syariah Compliance dan Spiritual Marketing terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palembang Sudirman. *Al Maal: Journal of Islamic Economics and Banking*, 4(2), 148. <https://doi.org/10.31000/almaal.v4i2.7616>
- Sari, D. C., & Marlien, R. A. (2019). Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan (Studi pada nasabah tabungan

- Bank BNI Syariah Cabang Semarang). *Proceeding SENDI_U*, 497–501. <https://www.unisbank.ac.id/ojs/index.php/sendu/article/view/7341>
- Septiana, N. M., Artiningsih, D. W., & Hairudinor, H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Pt Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk Cabang Banjarmasin Samudera). *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 10(2), 24-37.
- Sulle, Y. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan Dan Komitmen Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Papua Cabang Kepi). *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik*, 2(1), 101–109. <https://doi.org/10.38035/jihhp.v2i1.862>
- Susanti, F., & Ekazaputri, W. (2018). Service Performance Dan Kepuasan Sebagai Moderating Variabel Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt Bpr Labuh Gunung Payakumbuh. *Jurnal Benefita*, 3(3), 433. <https://doi.org/10.22216/jbe.v3i3.3472>
- Sutiyem, S., & Fitri, T. A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ulak Karang Padang. *Jurnal Pundi*, 5(3), 351–360. <https://doi.org/10.31575/jp.v5i3.371>
- Suwarni, E., Lukitaningsih, A., & Fadhilah, M. (2022). Analisis Loyalitas Pelanggan Ditinjau dari Nilai Pelanggan, Lokasi dan Persepsi Harga dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Pelanggan Indomaret di Yogyakarta. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 5(2), 664–683. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v5i2.1259>
- Tjiptono, F. (2019). *pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Andi.
- Umarul, I. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah di PT Bank Central Asia Cabang Tajur Bogor*. 1(1).
- Utami, M., Handayani, T., & Pusporini. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Loyalitas Nasabah. *JEMPER (Jurnal Ekonomi Manajemen Perbankan)*, 2(2), 77. <https://doi.org/10.32897/jemper.v2i2.377>
- Warsito, W. S. (2018). Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Perkreditan Rakyat Karyajatnika Sedaya Cabang Dago Bandung. *Widya*

Cipta-Jurnal Sekretari Dan Manajemen, 2(2), 225–232.
<http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/widyacipta/article/view/4350>

Widarjono, A., Anto, M. B. H., & Fakhrunnas, F. (2020). Financing risk in Indonesian Islamic rural banks: Do financing products matter? *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(9), 305–314.
<https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO9.305>

Wiratna, S. (2015). *Metode Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*.

