

DAFTAR PUSTAKA

- Anang, P. W. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, relationship marketing dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening (Studi Kasus Nasabah BPRS Dana Amanah Surakarta). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Apriliani, D., Baqiyyatus S, N., Febila, R, & Sanjaya, V. F. (2020). Pengaruh kepuasan pelanggan, brand image, dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada membercard. *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA)*, 1(1), 20-30.
- Astuti, A. A. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Nasabah BRI Syariah KC Semarang). *Jurnal Manajemen* 8(1),65-66.
- Ari Dwi Astono (2021). *Metodologi penelitian metode penelitian manajemen pendekatan kuantitatif dan kualitatif buku ajar perkuliahan*. Cahya Ghani Recovery, 38-40.
- Arianto, N., & Nirwana, Y. K. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Simpanan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Equilibrium*, 7(2), 179–192.
- Ariyanti, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Customer Relationship Marketing dan Corporate Social Responsibility Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Simpan Pinjam. *Jurnal studi manajemen bisnis* 17(2), 89–103.
- Caesar Pradata, K., & Puryandani, S. (2022). Pengaruh Relationship Marketing dan Service Performance terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Nasabah Tabungan Bank Jateng Cabang Purbalingga). *Jurnal Magisma*, X(1), 91–106.

- Chintia Monica (2023) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank negeri, *Jurnal pundi*, 7(1), 53-54.
- Imam Ghozali (2017). *Model persamaan struktural konsep dan aplikasi dengan program amos 24*, universitas diponegoro semarang, 57-89.
- Ika Puspita Ardani (2019). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan nasabah kredit serba bisa pada PD. BPR BKK Kota Semarang periode Juni 2019. *Jurnal Polines*, 8(1), 10-15.
- Kholidin. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bkk Jateng (Persero) Cabang Kab. Tegal Kantor Kas Suradadi. *Jurnal Revolusi Indonesia Volume*, 2(2), 1-23.
- Maksud, N. L., & Saputri, M. E. (2021). Pengaruh Penerapan Relationship Marketing dalam Meningkatkan Kepuasan dan The Effect of Relationship Marketing Implementation in Increasing Customer Satisfaction and Loyalty at Kirei Bantaeng Hotel Jumlah Pengunjung Hotel Kirei Bantaeng 2019- 2020. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 8(5), 6436-6441.
- Miguna Astuti (2020). *Pengantar manajemen pemasaran*, Sleman, Depublish publisher, 53-54.
- Musqari, n., & Huda, n. (2018). pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas melalui variabel kepuasan pada lembaga amil zakat (studi pada baituzakah pertamina kantor pusat). *perisai : islamic banking and finance journal*, 2(1), 34-53.
- Muhammad Santoso (2020). *Loyalitas Nasabah pada Bank Prekerditan Rakyat wilayah Cirebon*, Sleman, Depublish publisher, 627-630.
- Mohammad H.Holle (2020). *Bunga Rampai "Studi ekonomi syariah"*, Duta media publishing, 28-31.

- Nadia mauliditta septiana, dwi wahyu artiningsih, dan hairudinor (2021). pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening (pt bank rakyat indonesia persero tbk cabang banjarmasin samudera), *Management jurnal* 10(2),24.
- Nurudin, N. . (2018). Pengaruh Relationship Marketing, Citra Perusahaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Semarang)Pengaruh Relationship Marketing, Citra Perusahaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Stie Semarang*, 10(1), 17–37.
- Ratu Maesaroh (2019). *Dampak citra destinasi, kualitas pelayanan dan harapan wisatawan wisata ziarah banten lama terhadap kepuasan wisatawan*.Guepedia,97-98.
- Ridwan, M., & Noviyanti, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan KepuasanPelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Kinerja, Jurnal riset manajemen dan bisnis*, 4(1), 53–66.
- Taufik irfadat (2021) *kualitas pelayanan public pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Surabaya:CV jakad media publishing*,126-127.
- Wijayanti, S. K., Abdullah, R., Saher, S., & Hamid, N. (2019). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasankonsumen pt. Pos indonesia (persero)(Studi Kasus Pada Kantor Cabang Tenggarong). *Jurnal Gerbang Etam Balitbangda* ,13(2), 59.
- Zulkarnain, R., Taufik, H., & Ramdansyah, A. D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening ((Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Mu'amalah Cilegon). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 87–110.