

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Atje, Tumbel. 2016. *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank BTPN Mitra Usaha Rakyat Cabang Amurang Kabupaten Minahasa Selatan*. Jurnal LPPM Bidang EkososBudKum. Volume 3. (1).
- Audina, Chindy. R.A Sista Paramita. 2018. *Pengaruh Pelayanan, Lokasi, Pengetahuan, Dan Sosial Terhadap Keputusan Menabung Di Ponorogo*. Jurnal Ilmu Manajemen. Vol. 06. (03).
- Azizah, Hilyatul. 2012. *Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah*. Jurnal Management Analysis Journal. Volume 1. (2).
- Buchory, Herry dan Djasmin Saladin. 2006. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*. Bandung: Linda Karya.
- Chusnah, Nidaul. 2016. *Pengaruh Religiusitas, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Magelang*. IAIN Salatiga :Skripsi Tidak Diterbitkan.
- Farida, Afra. Farida. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Gralia Indonesia.
- Febriana, Nina Indah. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*, Jurnal An-Nisbah. Vol 03. (01).
- Febry, Timotius dan Teofilus. 2020. *SPSS (Aplikasi pada Penelitian Manajemen Bisnis)*. Jakarta: Media Sains Indonesia.
- Fuja, Destria. 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ulee Kareng*. UIN Ar-Raniry Banda Aceh:Skripsi tidak diterbitkan.
- Gaffar, Vanessa. 2007. *CRM dan MPR Hotel*. Bandung: ALFABETA.
- Gozali, Imam. 2016. *Aplikasi Multivariate dengan Proram IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty (Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan)*. Jakarta: Erlangga.
- Harianto, David dan Dr. Hartono Subagio. 2013. *Analisa Pengaruh Kualitas Layanan, Brand Image, dan Atmosfer Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Konsumen Kedai Deja-Vu Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 1. (1).
- Haryanto, Rudy. 2020. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Pamekasan : Duta Media Publishing.
- Herlina, Vivi. 2019. *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Hermawan, Asep dan Husna Laela Yusran. 2017. *Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta : Kencana.
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta
- Istikomah dan Ade Sofyan Mulazid. 2018. *Pengaruh Brand Image, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BNI Syariah Cabang Fatmawati Jakarta*. Jurnal Ekonomi Syariah. Volume 6. (1).
- James, Basnes. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management, diterjemahkan oleh Andreas Winardi*. Jakarta: ANDI,
- Karim, Kurniati. 2020. *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*. Surabaya : CV. Jakad Media Publishing.
- Kasmir. 2004. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- _____. 2005. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- _____. 2005. *Etika Costumer Service*. Jakarta: Raja Grafindo.
- _____. 2005. *Pemasaran Bank*. Jakarta: KENCANA.
- _____. 2014. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Press.
- Kotler, Philip dan Kevin Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- _____. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas*. Jakarta: Erlangga.
- _____. 2012. *Manajemen Pemasaran Edisi Empat Belas*. Jakarta: Prenhalindo.

- _____. 2003. *Manajemen Pemasaran Edisi Sembilan*. Jakarta: PT. Indeks Gramadia.
- Kurniawan, Irwan. dan Sakti Brata Ismaya. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Hewan Pet Smile*”, Jurnal Administrasi dan Manajemen Vol 9. (2).
- Lapasiang, Denis dkk. 2017. *Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Karombasan Manado*. Jurnal EMBA Volume 5. (3).
- Loverlock, Christopher dkk. 2011. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Prespektif Indonesia Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Morgan R.M dan S.D Hunt. 1994. *The Comitment Trust Theory of Relationship Marketing*, Jurnal Of Marketing, Volume 58. (3).
- Muhammad. 2005. *Bank Syariah Problem dan Prospek Perkembangan di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Mursid, Mansur Chadi, dkk. 2019. *Menanamkan Nilai Inovasi Berbasis Syariah Untuk Meningkatkan Kinerja Pemasaran Produk Baru di Industri Keuangan Mikro Syariah*. Tegal: Khoirunnisa.
- Nanincova, Niken. 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe and Bistro, AGORA*. Vol. 7. (2).
- Nawari. 2010. *Analisis Regresi dengan MS Excel 2007 dan SPSS 17*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Octavia, Ria. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Index Lampung*. Jurnal Manajemen Pemasaran, Volume 13. (1).
- Ovan dan Andika Saputra. 2020. *CAMI: Aplikasi Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Berbasis Web*. Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.
- P. Robbins, Stepen. 2003. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Pangarso, Prastyono Putro. 2018. *Tesis: Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Religiusitas terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS)*. Yogyakarta: UIN Yogyakarta.

Pratama, I Gede Yogi dan Ni Made Rastini. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali*. Jurnal Manajemen Unud. Volume 5. (1).

Ratminto dan Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta : Pustaka Pelajar.

Rismi, Somat dan Priansa Donni Juni. 2014. *Manajemen Komunikasi*, Bandung: Alfabeta.

Riswandi, Budi Agus. 2005. *Aspek Hukum Internet Banking*. Jakarta: Raja Grafindo.

Roflin, Eddy dkk. 2021. *Populasi, Sampel dan Variabel dalam penelitian kedokteran*. Bojong Pekalongan: PT Nasya Expanding Managemen.

Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.

Santoso, Singih. 2019. *Mahir Statistik Parametrik, Konsep dasar dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Siswanto dan Agus Sucipto. 2008. *Teori dan Perilaku Organisasi*. Malang : UIN Malang Press.

Siyoto, Sandu dan Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

Statistik Perbankan Syariah (SPS), dalam Laporan OJK Periode Januari 2020

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV ALFABETA.

Sujarweni , V. Wiratna dan Lila Retnaniutami. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Sulivyo, Lod. 2018. *Analisis Perbedaan Kepuasan Konsumen Saat Berbelanja di Pasar Tradisional dan Pasar Swalayan Ditinjau dari Sudut Pandang Kualitas Pelayanan di Wilayah Cikupa Tangerang*, Jurnal Penelitian Pengembangan Ilmu Manajemen dan Akutansi STIE Putra Perdana Indonesi. Volume 18. (1).

Sumarwan, Ujang. 2002. *Perilaku Konsumen: Teori Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Supertini. 2020. *Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pusaka Kebaya Di Singaraja*. Jurnal Manajemen dan Bisnis. Volume 2. (1).
- Supriyono, Maryanto. 2011. *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: ANDI.
- Suryani dan Hendryadi. 2015. *Metode Riset Kuantitatif*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Suryani. 2012. *Sistem Perbankan Islam Di Indonesia: Sejarah dan Prospek Pengembangan*, Jurnal Muqtasid. Vol. 3. (1).
- Tjipjono, Fandy. 2011. *Service Quality dan Satisfaction Edisi 3*, Yogyakarta : Penerbit ANDI.
- _____. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.
- _____. 2004. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- _____. 2008. *Strategi Pemasaran Edisi III*. Yogyakarta: ANDI
- _____. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : ANDI.
- Umar, Husein Umar. 2019. *Metode Riset Manajemen Perusahaan (Langkah Cepat dan Tepat Menyusun Tesis dan Disetasi)*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Umar, Husein. 2014. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Usman, Rahcmadi. 2003. *Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Lima.
- Utami, Rinjani Meisy Prina. 2020. *Pengaruh Penggunaan E-Banking, Kepercayaan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI Syariah KCP*. IAIN Purwokerto: Skripsi tidak diterbitkan.
- Vyctoria. 2013. *Bongkar Rahasia E-Banking Security dengan Teknik Hacking dan Carding*. Yogyakarta: ANDI.
- Wahyuni, Sri. 2020. *Kinerja Maqashid Syariah dan Faktor-faktor Determinan*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Wawancara dengan Ibu Prastyo Rinie Budi Utami Relationship Manager Bank Muamalat KCP Kediri, pada tanggal 11 Desember 2020, pukul 10.45 WIB
- Wirosa. 2005. *Penghimpunan Dana dan Distribusi Hasil Usaha Bank Syariah*. Jakarta: PT Gramedia,

Yendra. 2017. *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Jayapura*. Jurnal Manajemen dan Akutansi. Volume 4. (3).

Yuniarti, Vinna Sri. 2015. *Perilaku Konsumen*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Zakiy, Muhammad dan Ervita Putri Azzahroh. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam. Vol. 3. (1).