

DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, Robiatul. 2015. Pengaruh Stress Kerja terhadap Kinerja Kayawan dengan Kepuasan Kerja sbagai Variabel Mediasi di Bank Tabungan Negara Syariah KC Malang. Skripsi. Malang: UIN Maulana Maliik Ibrahim.
- Afrianty, Nonie, dkk. 2020. *Lembaga Keuangan Syariah*. Bengkulu: CV. Zigie Utama.
- Agama, Kementerian RI. 2012. Al-Qur'an dan Terjemah. Bandung: Syaamil Qur'an
- Al-Arif, M. Nur Rianto. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Anam, Hairun. 2018. *Pengaruh Komitmen, Kepercayaan, dan Komunikasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Kursus JCC (Jogja Course Center)*, Jurnal Ekobis Dewantara, Vo. 1, No. 2.
- Ardian, Reka. 2018. *Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepercayaan Pendengar Pada RSPD FM Kota Sukabumi*, Jurnal Ekomedia. Vol. 8, No. 1.
- Arifin, Johan. 2017. *SPSS 24 untuk Penelitian dan Skripsi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Azman, Heru Aulia dkk. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan dan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Nagari Cabang Utama Padang*, Menara Ilmu, Vol. 10, No. 73.
- Basuki, Agus Tri dan Nano Prawoto. 2016. *Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi & Bisnis: Dilengkapi Aplikasi SPSS & EVIEWS*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Bin Hambal, Ahmad. 1999. *Musnad Imam bin Hambal Cetakan Ke-2*. tt, Muassasah Arrisalah.
- Budyanta, Muhammad. 2016. *Komunikasi Bisnis Silang Budaya*. Jakarta: Prendana Media.
- Buku Saku Profil BMT Pahlawan

- Caropeboka, Ratu Mutialela. 2017. *Konsep Dan Aplikasi Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: Andi.
- Chandra, Sri Rahayu. 2021. *Pengaruh Customer Relationship Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Batara PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Padang*. Jurnal Pundi. Vol. 5, No. 1.
- Darmawan, Deni. 2014. *Metode Penelitian Kauntitatif*. Bandung: PT. Remanaj Rosdakarya.
- Darusman, Dedi. 2018. *Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah PT. U Finance Medan*”. Skripsi. Medan: Universitas Medan Area.
- Devito, Joseph. 2014. *Komunikasi Antarmanusia*. Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group.
- Ehsan, Muhammad. 2021. *Pengaruh Strategi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo)*. Skripsi. Ponorogo, IAIN Ponorogo.
- Ellena, F dan Rahardjo D.S. 2011. *Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah PT BRI Cabang Pemalang*. Skripsi. Semarang, Fakultas Ekonomi UNDIP.
- Fadhila, Nurul Aini dan Diansyah. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Di Klinik Syifa Medical Center*. Media Studi Ekonomi, Vol. 21, No. 1
- Febriana, Nina Indah. “*Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di Bank Muamalat KCP Tulungagung*”. An-Nisbah. Vol. 3, No. 2.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mmepertahankan Kesetiaam Pelanggan*. Jakarta: Erlangga
- Haryanto, Rudy. 2021. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori dan Praktik)*. Pamekasan: Duta Media Publishing.

- Iqbal Wibisono. 2018. Pengaruh *Customer Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung). Skripsi. Salatiga: IAIN Salatiga.
- Ismawati. 2002. *Budaya dan Kepercayaan Jawa*. Yogyakarta: Gama Media.
- Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Prenada Media.
- Kasmir. 2011. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kennedy. 2004. *Does Patient Satisfaction Affect Patient Loyalty, International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. 24, No. 4.
- Lapasiang, Denis dkk. 2017. *Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Pegadaian Persero Cabang Karombasan Manado*. Jurnal EMBA. Vol. 5, No. 3.
- Leninkumar. 2017. *The Relationship Between Customer Satisfaction and Customer Trust on Customer Loyalty, International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, Vol. 7, No. 4.
- Lubis Haniah. 2021. *Lembaga Keuangan Syariah*. Pekalongan: Penerbit NEM
- Mardani. 2017. *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*. Jakarta: Kencana
- Maulidi, Ali. 2016. *Teknik Belajar Statistik 2*. Jakarta: Alim's Publishing.
- Miskan, Syahbuddin. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Berkunjung Dengan Kepuasan dan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pasa Wisatawan Pantai Lariti Kabupaten Bima). Tesis. Malang: Uninvestitas Muhammadiyah Malang.
- Muhammad. 2013. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Nangoi. 2004. *Pemberdayaan di Era Ekonomi Pengetahuan*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Ndubisi, Nelson. 2007. *Relationship Marketing and Customer Loyalty, Marketing Intellegence and Planning*, Vol. 25, No. 1.

- Ningtyas, F. 2011. *Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Penanganan Masalah dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat di Surabaya*. Jurnal Muamalat, Vol. 1, No. 1.
- Norvadewi. 2015. *Bisnis Dalam Perspektif Islam (Telaah Konsep, Prinsip dan Landasan Normatif)*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 1, No. 1.
- Paewangi, Halipah dan Muryati. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Komitmen Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Pada Bank Sultra*. Jurnal Ilmu Manajemen, Vol. 4, No. 1.
- Pertama, Rizki Citra. 2017. *Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di PT Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Kantor Cabang Syariah Palembang*. Skripsi. Palembang: UIN Raden Fatah Palembang.
- Philip Kotler, Et.al. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Phillip dan Kotler. 2008. *Manajemen Pemasaran, Edisi 13, Jilid 1*. Penerbit Erlangga.
- Pratama, Wasis Adi. 2017. *Membangun Loyalitas Nasabah Dengan Kualitas Pelayanan Serta Peran Kepuasan dan Kepercayaan Sebagai Variabel Inetervening (Studi Kasus Penyaluran KUR di BRI Uni Merayu Ilir Jakarta)*, Jurnal SWOT, Vol. 7, No. 2.
- Priansa, Doni. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: ALFABETA.
- Priyanto, Duwi. 2014. *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*. Yogyakarta: ANDI.
- Profil Lembaga BMT Istiqomah, Agustus 2002
- Putri, Fransisca Merista Desy Viana. 2015. *Pengaruh Komunikasi, Penanganan Masalah, Kepercayaan, Kepuasan, Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Prima Mater di Surabaya*. Skripsi. Surabaya: STIE Perbanas Surabaya.
- Qulba Pingki Amali dan Siti Nurbaya. 2019. *Pengaruh Komitmen dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Pelanggan Guest*

- House Front One Inn De Laia Malang*). *Jurnal Aplikasi Binsis*, Vol. 5, No. 1.
- Rachmawati, Agitia. 2017. *Pengaruh Customer Relationship Management, E-Banking Service Quality dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat*. Skripsi. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Ratih, Huriyati. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen Cetakan Kedua*. Bandung: PT. Alfabeta.
- Rifa'I, Muhammad, dkk. 2020. *Pengaruh Komitmen dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepercayaan Dalam Menggunakan Produk Jasa Titip Toko Online*, *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi*, Vol. 8, No. 1.
- Rinaldy, Indah Mayasary. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking BNI di Banda Aceh Dengan Kepercayaan Nasabah, Kepuasan Nasabah, Komitmen Nasabah dan Nilai Nasabah Sebagai Variabel Mediasi*. *Jurnal Perspektif Manajemen dan Perbankan*. Vol. 8, No. 3.
- Sadiq, Hafish dan Siti Laela. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Brand Image Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Negara Indonesia*. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*. Vol. 16, No. 1.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Santoso, Singgih. 2000. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Setiawan Mulyo Budi dan Ukudi. 2007. *"Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Studi PT. BPR Bank Pasar Kendal"*. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*. Vol 12, No. 2
- Silviani, Irene. 2020. *Komunikasi Organisasi*. Surabaya: PT. Sopindo Media Pustaka.

- Sirait, Dodi Putra. 2018. *Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Digest Marketing, Vol. 3 No. 1.
- Siregar, Sofyan. 2012. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Bumi Aksara.
- Sitorus, Onny Fitriana dan Novelia Utami. 2015. *Strategi Promosi Pemasaran*. Jakarta: Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Prof Dr. Hamka.
- Siyoto, Sandu dan M. Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna. 2015. *Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sujarweni, Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sujianto, Agus Eko. 2009. *Aplikasi Statistik dengan SSPS*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Suprpto, Tommy. 2009. *Pengantar Teori dan Manajemen Komunikasi*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Susetyo, Budi. 2012. *Statisika untuk Analisis Data Penelitian*, Bandung : PT Refika Aditama.
- Syafaruddin Z, dkk. 2016. *Pengaruh Komunikasi Electronicword of Mouth Terhadap Kepercayaan (Trust) dan Niat Beli (Purchase Intention) Serta Dampaknya Pada Keputusan Pembelian (Survey Pada Konsumen Online Shopping Zafertech.Com)*, Jurnal Bisnis dan Manajemen. Vol. 3, No. 1.
- Syamsudin, Annas Thohir dan Wirawan Fadly. 2021. *Pengaruh Komunikasi Pemasaran, Kepercayaan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas*

Nasabah Tabungan Di PT. Bank BPS Syariah Mitra Usaha Mentari Sejahtera Ponorogo, Journal of Islamic Banking and Finance, Vol. 1, No. 1.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Strategi Bisnis*. Malang: Bayumedia Publishing.

Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2017. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi

Trifiya, Cessy dan Syaifullah. 2020. *Pengaruh Komitmen, Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT BPR Dana Nusantara Cabang Nagoya Di Kota Batam*, Journal Of Management, Accounting, Economics and Businessm Vol. 1, No. 1.

Ulfa, Syafira. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Petisah. Skripsi. Medan: UIN Sumatera Utara.*

Utami, Meliana, dkk. 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah*, CIMAE, Vol. 2.

Widiyanto, dkk. *BMT : Praktik dan Kasus*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada

Yudiatmaja, Fridayana. 2017. *Analisis Jalur: Perhitungan Manual dan Aplikasi Komputer Statistik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.

Yuliati dan Susanti Wahyuningsih. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Komitmen Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Di Kelurahan Pandean Lamper Kecamatan Gayamsari Kota Semarang)*, Jurnal Ilmu Ekonomi, Vol. 14, No. 2