

DAFTAR PUSTAKA

- Agus David Ramdansyah, Rizal Zulkarnain dan HER Taufik. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening” (Studi Kasus pada PT Bank Syariah Muamalah Cilegon)*. Jurnal Manajemen dan Bisnis ESSN: 2686-5939 ISSN: 2686-0554.
- Andri Siregar, Irsan. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan*, Vol. 6, No. 2.
- Arifin Zainal. 2009. *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*. Tangerang: Azkia Publiker.
- Bank Indonesia. *Status dan Kedudukan Bank Indonesia Dalam* <https://www.bi.go.id/id/tentang-bi/fungsibi/status/Contents/Default.aspx>, diakses pada 02 Desember 2021
- Deni Febriansyah. 2017. *Personal Selling dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. BPRS Al-Falah Sukajadi Kabupaten Banyuasin*, Palembang: Skripsi tidak diterbitkan
- Departemen Agama RI, 2010. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Bandung: Diponegoro.
- Djunaidi & Heri Subagyo, Tresiya, Dita. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek Di Kota Kediri*, Vol. 1, No. 2.
- Dwi Wahyuni dan Chusnul Rofiah. 2017. *Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang di Mediasi oleh Kepuasan di bank Muamalat Jombang*. Jurnal ISSN: 2549-6018, Jombang.
- Febriansyah Deni. 2017. *Personal Selling dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. BPRS Al-Falah Sukajadi Kabupaten Banyuasin*. Palembang: Skripsi.
- Freddy, Rangkuti. 2009. *Measuring Customer Satisfaction, (Teknik mengukur dan Strategy Meningkatkan Kepuasan Nasabah), serta Analisis PLN JP*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.

- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ida Maftukhah, Kukuh familiar, 2015. *Pengaruh Kualitas Produk dan kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan*, Manajemen Analysis Journal Vol. 04, No. 04.
- Ikatan Bankir Indonesia.2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Irnandha Aris. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan yang dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat*. Yogyakarta: Skripsi tidak diterbitkan.
- Iskandar Iis, Roisah Riris. 2014. *Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Tabungan Negara KCP Kopo*, Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Bisnis.
- Jajuli, M. Sulaeman. 2012. *Produk Pendanaan Bank Syariah*. Yogyakarta: CV Budi Utomo.
- James G, Barnes. 2003. *Secrets Of Customer Relationship Management*. ANDI: Yogyakarta.
- Kasmir. 2004. *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana.
- _____. 2010. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- _____. 2015, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Kencana.
- Kevin Lane Keller dan Philip Kotler. 2009. *Manajemen pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1.
- Khafidhatur Rafiah, Kurnia. 2019. *Analisi Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Berbelanja Melalui E-commerce di Indonesia*. Jurnal Al Tijarah, Vol. 05, No. 01.
- Kotler Philip. 1997. *Manajemen Pemasarani*. Jakarta: Perhalindo.
- Kotler Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran 1. Milenium ed.* Jakarta: PT.Prenhalindo.
- Kumala Aziz, Ervin. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah "Tabungan BSM" (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri Kota Malang)*. Jurnal Ekonomi Syariah, Vol. 02, No. 02.

- Liliana Dewi, Felicia Magdalena, 2017, *Pengaruh Personal Selling Dan Word Of Mouth Terhadap Brand Awareness Bisnis Mahasiswa Universitas Ciputra*”, *Jurnal Eksekutif* vol. 14 no.2.
- Masram dan Mu’ah. 2014. *Loyalitas Pelanggan*, Surabaya: Zitama Publisher, 2014
- Muchtar Bustami, Rahmidani Rose, Kirnia Siwi Menik. 2016 *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: kencana
- Muhammad. 2011. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Trisusanti, Yelli. *Pengaruh kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah*. 2017. Pekanbaru: Jurnal JOM Fisip, Vol. 4, No. 2
- M. N. Nasution. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen)*. Bogor: Ghalia Indah.
- Mutiawati Cut. 2012. *Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Jalan Raya*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Noor Suhasto, Iwan. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedekatan Emosional Terhadap Loyalitas Nasabah*. Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen, Vol. 02, No. 01.
- Octavia Ria. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas nasabah PT. Bank Index Lampung*. Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 13, No. 1.
- Philip Kotler. 1997. *Manajemen Pemasarani*, Jakarta: Perhalindo.
- Philip and Gary Amstrong, Kotler. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi 12, Jilid I, Jakarta, Erlangga.
- Putro Pangarso Prastyono. 2018. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Religiusitas terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS)*. Yogyakarta: UIN Yogyakarta.
- Rahmayani Rani. 2020. *Pengaruh Interactiv Marketing dan Personal Selling Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Informans, Vol. 1, No. 1.

- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction, (Teknik Mengukur dan Strategy Meningkatkan Kepuasan Nasabah), serta Analisis PLN JP*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.
- Ratih, Hurriyati. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Nasabah*. Bandung: Alfabeta.
- Rofiqo, Azidni dkk. 2021. *Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepercayaan dan kepuasan Sebagai Variabel Mediator Bank Syariah di Ponorogo*, Journal of Islamic Banking and Finance, Vol. 1, No. 1.
- Rozak Abdul. 2018. *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Negara Indonesia Cabang Kendari*, Kendari: Skripsi Tidak Diterbitkan
- Rury Almadea, 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Produk Penghimpun Dana Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru)*, Jom FISIP, Vol. 02, No. 02.
- Santi Arifah, Monalisa Rahma. 2020 “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BNI Syariah Medan*”, jurnal FEB vol. 1 No. 1
- Saludin Muis & Moh. Sidik Priadana. 2009. *Metodologi penelitian ekonomi dan bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sujilestari Febriana, 2019. “*Pengaruh Kebutuhan, Personal Selling Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Kredit Kepemilikan Rumah (Kpr) Ib Muamalat Pada Bank Muamalat Indonesia (Studi Kasus Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri*”. Tulungagung: skripsi tidak diterbitkan
- Sukmawati Yulia. 2019. *Pengaruh Islamic Personal Selling Terhadap Keputusan Pembelian Produk Asuransi Syariah*. Surabaya: skripsi tidak diterbitkan.
- Susarso Andriasan. 2012, *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*, Sleman: Deepublish.
- Sopiah dan Etta Mamang Sangadji. 2014. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Sri herianingrum, Rizky pratama putra. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Bri Syariah Surabaya*. JESTT vol.1 no 9.

Sri Herianingrum, Rizky Pratama Putra. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya*. JESTT vol. 01 No. 09.

Subagiyo, Rokhmad. 2017. *Metode Penelitian Ekonomi Islam : Konsep dan Penerapan*. Jakarta:Alim's Publishing.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2012. *Metode Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung ALFABETA.

Suryani. 2017. *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah Edisi pertama*, Jakarta: Prenamedia Group.

Tiong, Piter. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Primagum Sejati Di Makassar*, Vol. 01, No. 02.

Tjiptono Fandi. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Umar, Husein. 2014. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.

Usman Rachmadi. 2009. *Produk dan Akad Perbankan Syariah Di Indonesia*. PT. Citra Aditya Abadi.

Wiratna Sujarweni, V. 2015. *Metodologi Penelitian Binis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Prees.

Wiroso. 2005. *Penghimpunan Dana dan Distribusi Hasil Usaha bank Syariah*. Jakarta: PT Gramedia Widasarana Indonesia.

Yuwono, Eddy dan Mudjia Raharjo. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: RajaGarfindo Persada.

<https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami> , 2021. Diakses pada tanggal 2 Desember

<https://www.spssindonesia.com/2014/02/uji-autokorelasi-dengan-durbin-watson.html>.

https://id.m.wikipedia.org/wiki/Bank_Syariah_Indonesia. diakses pada tanggal 2
Desember 2021