

DAFTAR PUSTAKA

- Alhusain, Achmad Sani. 2021. *Bank Syariah Indonesia: Tantangan Dan Strategi Dalam Mendorong Perekonomian Nasional*. Jurnal INFO Singkat, Vol. XII, No. 3/I/Puslit.
- Andhika, Alan. 2021. *Pengaruh Kepuasan Nasabah, Ekuitas Merek, Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmiah Indonesia Vol. 6 No. 12.
- Ansawan, Wayan Edi. 2021. *Buku Ajar Pengajar Bisnis*. Bali: Nilacakra.
- Arifin, Thomas. 2014. *Sinergi Sukses Pengusaha & Bankir*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Badrianto, Yusan, dkk. 2021. *Manajemen Strategi (Membangun Keunggulan Kompetitif)*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Caroline, dkk. 2021. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Cirebon: Insania.
- Chandra, Rama dan Dian Safitri. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Butik Syaf*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
- Departemen Agama RI. 2004. *Al-Qur'an dan terjemahnya*. Surabaya: Ramsa Putra.
- Djoharsjah, Rahmat Widiyanto, Wahono Sumaryono. 2019. *Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Majalah Famaseutik Vol. 16 No. 1.
- Ghazali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariati dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gozali, Ahmad. 2004. *Halal, Berkah, Bertambah Mengenal dan Memilih Produk Investasi Syariah*. Jakarta: PT Gramedia.

- Halim, Fitria, dkk. 2021. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Hanny. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Kafe di Kota Batam*. Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah Vol. 5 No. 1.
- Hartini. 2021. *Perilaku Konsumen (Tinjauan Konseptual dan Praktis)*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Hendryadi, dan Suryani. 2015. *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta: Kencana.
- Iriawan, Hermanu. 2021. *Manajemen Merek & Kepuasan Pelanggan*. Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management.
- Juni, Donni dan Buhari Alma. 2014. *Manajemen Bisnis Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Kasmir. 2009. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kusuma, Aditya Halim Perdana, dkk. 2020. *Brand Management: Esensi, Posisi dan Strategi*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Masram, dan Mu'ah. 2014. *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Mardalis, Ahmad. 2005. "Meraih Loyalitas Pelanggan". Jurnal Benefit Vol. 9, No. 2.
- Murwatiningsih, dan Erwinda Ardiani. 2017. *Membangun Loyalitas Konsumen Melalui Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Management Analysis Journal Vol. 6 No. 3.
- Naja, Hasanuddin Rahman Daeng. 2004. *Membangun Micro Banking*. Yogyakarta: Pustaka Widyatama.

- Ningsih, Andria, dkk. 2022. *Kualitas Pelayanan, Produk dan Promosi Sebagai Variabel Intervening Untuk Melihat Loyalitas Konsumen Penikmat Coffee di Kota Bukittinggi*. Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta Vol. 17, No. 1.
- Pariyanti, Eka dan Sri Rahayu. 2021. *Strategi Meningkatkan Loyalitas Sikap & Loyalitas Pembelian*. Jawa Barat: CV Adanu Abimata.
- Rafidah. 2014. "Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah". Jurnal NALAR FIQH Volume 10, Nomor 2.
- Ruslan, Rosady. 2003. *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Saputra, Didin Hadi, dkk. 2020. *Digital Marketing: Komunikasi Bisnis Menjadi Lebih Mudah*. Jakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Sattar. 2017. *Buku Ajar Pengantar Bisnis*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugianingrat, L.A Putu Widani, I Putu Darma Atmaja, I Gede Putu Kawiana. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah*. Jurnal Manajemen, Kewirausahaan, dan Pariwisata, Vol. 2 No. 1.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta CV.
- Suharsono, Puguh. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis*. Jakarta: PT Indeks.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: PT Pustaka Baru.
- Sumarwan, Ujang, dkk. 2013. *Pemasaran Strategik: Perspektif Value-Based Marketing & Pengukuran Kinerja*. Bogor: IPB Press.
- Sodik, Ali dan Sandi Suyoto. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

- Tahuman, Zainuddin. 2016. *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing*. Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Vol. 4, No. 3.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Wahyono, dan Adhitya Kelana Putera. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen*. Management Analysis Journal Vol. 7, No. 1.
- Wahyono, dan Rony Kurnia Rachman. 2017. *Pengaruh Brand Experience Dan Brand Reputation Terhadap Brand Loyalty Melalui Brand Trust (Study Pada Pengguna XL Di Semarang)*. Management Analysis Journal Vol. 6 No. 1.
- Wardana, Made dan I Made Satya Graha. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hardy's Negara*. E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana Vol 5, No. 2.
- Website resmi Bank Syariah Mandiri. Diakses pada tanggal 03 Juli 2022, dari www.syariahmandiri.co.id.
- Website resmi Bank Syariah Mandiri. Diakses pada tanggal 03 Juli 2022, dari <https://lifepal.co.id/media/bsm-syariah/>.