

DAFTAR PUSTAKA

- Almaidah, Siti. 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Variabel Pemediasi. *Riset Manajemen dan Akuntansi Vol.9 No.2*
- Apriyanti, Putri, Djasuro Surya dan Lutfi. 2017. Analisis Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa Vol.1 No.2*
- Arfianti, Shella Rizqi. 2014. Pengaruh Citra Perusahaan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah. *Management Analysis Journal Vol.3 No.2*
- Arinawati, Ely dan Badrus Suryadi. 2021. Penataan Produk (C3) Kompetensi Keahlian: Daring dan Pemasaran. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia
- Bagus. 2020. Teknik Sampling. Jakarta Timur: UNJ Press
- Darma, Budi. 2021. Statistika Penelitian Menggunakan SPSS. Jakarta: Guepedia
- Diyanthini dan Ni Ketut Seminari. Pengaruh Citra Perusahaan, Promosi Penjualan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada LPD Desa Pakraman Panjer
- Duli, Nikolaus. 2019. Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi dan Analisis Data dengan SPSS. Yogyakarta: Deepublish

- Familiar, Kukuh dan Ida Maftukhah. 2015. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal Vol.4 No.4*
- Fachmi, Muhammad dan Ikrar Putra Setiawan. 2020. Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Analisis Kasus melalui Riset di Industri Asuransi Jiwa. Malang: CV. Pustaka Learning Center
- Firmansyah, Farid dan Rudy Haryanto. 2019. Manajemen Kualitas Jasa Peningkatan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. Pamekasan: Duta Media Publishing
- Gaspers, Vincent. 1996. Ekonomi Manajerial. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Ghodang, Hironymus. 2019. Path Analysis. Medan: PT. Penerbit Mitra Group
- Hasan, Ali. 2010. Marketing Bank Syariah. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Hariadji, Roekma. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekbank Vol.1 No.2*
- Hidayati, Aprihatiningrum dkk. 2021. Loyalitas dan Kepuasan Konsumen: Tinjauan Teoritik. Jakarta: Cipta Media Nusantara
- Hulu, Victor Trismanjaya dan Taruli Rohana Sinaga. 2019. Analisis Data Statistik Parametrik Aplikasi SPSS dan Statcal. Medan: Yayasan Kita Menulis
- Indrasari, Meithiana. 2019. Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press
- Irawan, Handi Irawan. 2003. Indonesian Customer Satisfaction. Jakarta: PT Elex Media Komputindo

- Juniansyah, M. Andri dan Dudi Permana. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah Bank Danamon Cabang Kota Sukabumi. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol.1 No.1*
- Juniarta, Hilmy Rizqario dan Masreviastuti. Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Jatim Jombang, *Jurnal Aplikasi Bisnis*.
- Karim, Kurniati. 2020. Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing
- Kotler, Philip dan Garry Armstrong. 2006. Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi 12. Jakarta: Erlangga
- Kurniasih, Dedeh. 2021. Kepuasan Konsumen. Serang: Bintang Sembilan Visitama
- Kusumawati, Andriani Kusumawati. 2014. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Administrasi Bisnis No.1*
- Muslimah, Emiliawati dan Wahyu Murti. 2017. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Tanda 360 Bank OCBC NISP Cabang Hargo Mangga Dua. *Jurnal Manajemen Vol.5 No.2*
- Mu'ah dan Masram. 2014. Loyalitas Pelanggan (Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan. Sidoarjo: Zifatama Publisher

- Mustofa. 2016. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas nasabah Bank Syariah (Studi pada Bank Muamalat Tbk. Cabang Gorontalo. *Jurnal Ekonomi Islam Vol.12 No.1*
- Mutmainnah. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa Vol.10 No.2*
- Novita, Anggun Citra, Willem J.F.A. Tumbuan dan Maria V.J. Tielung. 2016. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank SulutGo Cabang Utama Manado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi Vol.16 No.01*
- Nuralam, Inggang Perwangsa. 2017. Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah. Malang: UB Press
- Nurtahirah, Rizky dkk. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Bukopin di Makassar. *Center of Economic Student Journal Vol.2 No.2*
- Nursyabani, Purnama. 2006. Manajemen Kualitas Jasa Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi
- Ovan dan Andika Saputra. 2020. CAMI: Aplikasi Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Berbasis Web. Takalar: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia
- Pertiwi, Dewi. 2021. Pemasaran Jasa Pariwisata. Sleman: Deepublish Publisher

- Rabiula, Siti, Khaeriyah Van Fatimah dan Sugiyanto. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Permata Tbk. Prosiding Seminar Nasional, 2019.
- Rahayu, Basuki Sri. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Hubungan Pelanggan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah, *Advance Vol.1 No.2*
- Rukajat, Ajat. 2018. Pendekatan Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: Deepublish
- Safira, Thasya, Muhammad Yusuf Saleh dan Hasanuddin Remmang. 2020. Pengaruh CRM terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pelabuhan Indonesia IV. *Indonesian Journal of Business and Management Vol.3 No.1*
- Saebani, Beniahmad. 2008. Metode Penelitian. Bandung: Pustaka Setia
- Santoso, Singgih. 2019. Mahir Statistik Parametrik. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Saputra, Falla Ilhami. 2013. Kualitas Layanan, Citra dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan (Studi pada PT Bank BNI 46 Sentra Kredit Kecil Surabaya. *Jurnal Aplikasi Manajemen Vol.11 No.3*
- Sari, Rora Rosmaya, Luis Marnisah dan Fakhry Zamzam. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Citra Bank terhadap Kepuasan Nasabah Era Covid 19 (Studi Kasus di PT Bank Mandiri KC Palembang). *Integritas Jurnal Manajemen Profesional Vol.2 No.2*

- Sari, A.A Ayu Ratih Permata dan Ni Nyoman Kerti Yasa. 2020. Kepercayaan Pelanggan (Di antara Hubungan Citra Perusahaan dan Kewajiban Harga dengan Loyalitas Pelanggan Mapemall.com). Klaten: Lakeisha
- Satriyanti, Evi Okatviani. 2012. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Bank terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat di Surabaya. *Jurnal of Business and Banking Vol.2 No.2*
- Setiawan, Heri, Maria Magdalena Minarsih dan Azis Fathoni. 2016. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening. *Journal of Management Vol.2 No.2*
- Sigit, Kharisma Nawang dan Euis Soliha. 2017. Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Keuangan dan Perbankan, Vol.21 No. 1*
- Siagian, Jeany Mauli. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada BPR Artha Prima Perkasa. *JMBI UNSRAT Vol.7 No.3*
- Simarmata, Hengki Mangiring Parulian dkk. 2021. Manajemen Perilaku Konsumen dan Loyalitas. Medan: Yayasan Kita Menulis
- Siregar, Syofian. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Kencana
- Siyanto, Sandu dan Ali Sodik. 2015. Dasar Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Literasi Media Publishing
- Suryati, Lili. 2019. Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. Yogyakarta: Deepublish

- Sundari, Eva. 2021. *Dinamika Citra dan Pelayanan Bank terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam*. Indramayu: Penerbit Adab
- Sudarso, Andriasan. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish
- Subagiyo, Rokhmat. 2019. *Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan dan Saluran Distribusi terhadap Kepuasan Nasabah*. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam Vol.5 No.2*
- Susanto, Puteri Herlanies dan Iwan Kurniawan Subagja. 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Central Asia Tbk. Kantor Cabang Pondok Gede Plaza*. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana Vol.7 No.1*
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: AlfabetaSumargo,
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kombinasi (mix methods)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta
- Supriadi, Iman. 2020. *Metode Riset Akuntansi*. Yogyakarta: Deepublish
- Tumbel, Altje. 2016. *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank BTPN Mitra Usaha Rakyat Cabang Amurang Kabupaten Minahasa Selatan*. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum Vol.3 No.1*
- Umar, Husein. 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Widarjon, Agus. 2010. *Analisis Statistika Multivariant Terapan*. Yogyakarta: STIE YKPN

- Wijayanto, Kusuma. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol.17 No.1*
- Wulandari, Ririn dan Fikri A Rusmahafi. 2020. *Membidik Nasabah Bank Syariah*. Yogyakarta: Nas Media Pustaka
- Yolanda, Agnita, Nurismilida dan Ruri Aditya Sari. 2021. *Peranan Hubungan Masyarakat Dalam Membangun Citra Perusahaan*. Medan: Cattleya Darmaya Fortuna
- Yusuf, Muhammad dan Lukman Daris. 2018. *Analisis Data Penelitian*. Bogor: IPB Press
- Zakiy, Muhammad. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam Vol.3 No.1*
- Zulkarnain, Rizal, HER Taufik dan Agus David Ramdansyah. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*
- Nasabah Bank Muamalat Paling Loyal Versi MRI. 2022. Diakses pada 12 Februari 2022, dari <http://www.bankmuamalat.co.id/berita>
- Profil Bank Muamalat. 2022. Diakses pada 21 Oktober 2022, dari <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/profil-bank-muamalat>,