

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar. 2022. Pengaruh Relationship Marketing Dan Relationship Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening, *Journal Of Strategic Management*, Vol 1 No.3.
- Alfianita, Della. 2022. “Pengaruh Service Quality, Relationship Marketing Dan Digital Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Suriyah Kantor Cabang Semarang”, *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Vol 2 No.3.
- Alfianita, Della. 2022. “Pengaruh Service Quality, Relationship Marketing Dan Digital Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Suriyah Kantor Cabang Semarang”, *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Vol 2 No.3
- Ali, Hasan. 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS.
- Amelia, Kiki. 2020. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening*, *Jurnal Bisma* Vol.9 No.1
- Andika, Alan. 2021. Pengaruh Kepuasan Nasabah, Ekuitas Merek, Citra Perusahaan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Ekonomika*, Vol.6 No.12
- Angga, Hermansyah. 2020. Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol 2 No.2.
- Antonio, Muhammad Syafei. 20007. *Bank syariah Bagi Banker Dan Praktisi Keuangan*. Jakarta:TazkiaInstitute.
- Apriliani, Fitri. 2020. Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah, *jurnal Administrasi Bisnis* Vol.17 No.1.
- Arifin, Ali. 2020. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan *Internet Banking* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah dengan Menggunakan *E-S-Qualdan E-Recs-Qual*, *jurnal Pengembangan Teknologi Informasi*, Vol.2 No.4.
- Ariono, Imam. 2020. Layanan Internet Banking dan Pengaruhnya Terhadap loyalitas Nasabah Bank BNI 46 Wonosobo”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi*, Vol.3 No.2.
- Ascarya, Diana. 2005. *Bank Syariah gambaran umum*. Jakarta:Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan.

- Ayu, Ade. 2022. Pengaruh Relationship Marketing, Corporate Image dan Syariah Compliance Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada PT BSI KCP Gunung Tua, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* Vo.3 No.8.
- Ayu, Ida. 2020. Pengaruh Penggunaan Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Meningkatkan Saldo Bank, *Jurnal Manajemen dan Bisnis* Vo.10 No.1
- Azman, 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Nagari Cabang Utama Padang, *Jurnal binadarma* No.03 Vol 2 Hal, 112.
- Azman. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Nagari Cabang Utama Padang, *Jurnal binadarma* No.03 Vol 2.
- Azwar, Saifuddin. 2015. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Basri, Imam. 2021. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Perbankan Manado*, *Jurnal Bisman*, Vo. 2 N0.2.
- Cristian. 2022. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen, *Jurnal Siasat Bisnis*, Vo. 20 No.2.
- Daryanto. 2018. Pengantar Ilmu manajemen dan Komunikasi. Prestasi Pustaka : Jakarta.
- Denanisa, Andrea. 2021. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan CitraMerek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui KepuasanPelanggan sebagai Variabel Intervening, *Jurnal Managemen*, Vo.5 No.3.
- Deny, Ariawan. 2008. Analisis Pengembangan Model Relationship Marketing. Yogyakarta: Gava Media.
- Departemen Agama RI. 2006. Al-Quran dan Terjemahannya. Bandung: CV Penerbit Diponegoro.
- Dermawan, 2019. Pengaruh Relationship Marketing (Pemasaran Relasional) Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah, *jurnal Administrasi Bisnis* Vol 28 No.2.
- Dewa. 2022. *Analisis Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bank Sinarmas Kantor Cabang Mataram*. *Jurnal magister manajemen*. Vol 6 No.1.

- Duli, Nikolas. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif : Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi dan Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Budi Utama.
- Fandy, Tjiptono. 2009. “Riset Pemasaran : Konsep dan Aplikasi dengan SPSS”. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Fatimatul, Praktek Relationship Marketing dalam Menciptakan Loyalitas pada Perbankan Syariah Indonesia: Systematic Literature Review , *Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis* Vol. 8 No.2.
- Febrianty, Nur. 2021. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pengguna Shopee,, *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol 4 No.3.
- Fifana, Putri . 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Matahari Department Store Di Mantos 2, *Jurnal Ilmiah MEA*, Vol 6 No.2
- Ghazali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2015. Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan, Terj. Dr. Dewi Kartini Yahua. Jakarta: Erlangga.
- Halimah. 2021. Pengaruh Internet Banking dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas dengan tingkat kepuasan sebagai variabel intervening, *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, Vol 2 No.3.
- Handida, della. 2021. Pengaruh Tingkat Pengetahuan, Kualitas Layanan, Dan Tingkat Literasi Keuangan Syariah Terhadap Pengambilan Keputusan Masyarakat Muslim Menggunakan Produk Perbankan Syariah. *Jurnal Economia*, Volume 14, Nomor 1.
- Handoko, Hani. 2003. *Manajemen*, BPFE, Yogyakarta.
- Hanifa, Rizki. 2020. Analisis Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Pengaruh Kualitas Pelayanan retail Terhadap Loyalitas Konsumen Kopi Janji Jiwa Wilayah Bekasi, *Jurnal Management* Vol.8 No.6
- Hartono. 2008. *SPSS 16.0 Analisis Data Statistika dan Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Herdian, Gina. 2019. Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Nasabah Bank Btpn Kcp Sepanjang. *Jurnal Ilmu Manajemen*. Volume 1 Nomor 2

- Hermawan. 2021. Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Niat Membeli Kembali terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pelanggan Oli MotorX, Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan Vol 2 No.2
- Hidayat, Faqih. 2022. Pengaruh Relationship Marketing, Kualitas Layanan Internet Banking, Corporate Social Responsibility (Csr) Dan Syariah Compliance Terhadap Loyalitas Nasabah, Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, Vol.8 No.3.
- Indah, Dewi Rosa. 2022. Pengaruh E-Banking dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank BNI 46 Cabang Langsa, Jurnal Manajemen dan Keuangan Vol.5 No.2.
- Ismail, Muhammad. 2022. Perkembangan Perbankan Syariah Di Era Digitalisasi, *Jurnal Of Islamic Banking And Shariah Economy* Vol. 2 No.1
- Ismail, Riswandhi. 2021. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas produk, dan Kepuasan Nasabah Sebagai Prediktor Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah, Jurnal Organisasi dan Manajemen, Volume 10, Nomor 2.
- James G. Barnes. 2003. Secret of Customer Relationship Management Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan. Yogyakarta: Andi.
- Jill Griffin. 2015. Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan, Terj. Dr. Dewi Kartini Yahua. Jakarta: Erlangga.
- Juenadi, Tavip. 2020. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keadilan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah, *Jurnal Aplikasi Manajemen*. Vol.10 No.1 Tahun 2020.
- Keller. 2001. How To Management Brand Equity. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Kiki Amelia, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening, Jurnal Bisma Vol.9 No.1, 2020, Hal 120
- Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran, Edisi ke 13 Jilid Pertama, Erlangga Jakarta, hlm .143.
- Kotler, 2012. *Manajemen Pemasaran. Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005. “Manajemen Pemasaran”. Jakarta: Indeks.
- Kottler. 2012. *Manajemen Pemasaran. Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*,. Jakarta: Erlangga.

- Kuncoro, Engkos. 2017. Cara Menggunakan dan memakai Path Analysis. Bandung: Alfabeta.
- Kurnia ,Riza Dian. 2022. *Bank Syariah Indonesia*, pada *Bank Syariah Indonesia: Sejarah Merger, Saham, hingga Tujuan - Qoala Indonesia*, diakses pada Maret 2022.
- Kurnia sari, Yunita. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Relationship Marketing Dan Corporate Social Responsibility Terhadap Loyalitas Dan Kepuasan Nasabah Bank*. Jurnal Bisnis dan Manajemen. Vol 3 No.2.
- Kurnia, Dandy. 2021. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah, Nilai Bagi Nasabah, dan Reputasi Perusahaan Pada Bank BUMN, Jurna Ekonomi dan Bisnis Vol 8 No.2.
- Kurnia. 2020. Analisis Pengaruh Relationship Marketing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Di PT. Pegadaian UPC. Unsrat Manado, jurnal EMBA Vol.8 No.4.
- Kurnia. 2020. Analisis Pengaruh Relationship Marketing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Di PT. Pegadaian UPC. Unsrat Manado, jurnal EMBA Vol.8 No.4.
- Latumaerissa, Julius R. 2011. “Bank dan lembaga keuangan lain”. Makasar:Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2015. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Indeks.
- Lupiyoadi. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa, PT. Salemba Empat: Jakarta.
- M. Nur Nasution, 2001. Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management), (Jakarta: Ghalia Indonesia. Maria. 2020. Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah KPR BTN, Jurnal Manajemen Perbankan, Vol.2 No.3.
- Maria. 2020. Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah KPR BTN, Jurnal Manajemen Perbankan, Vol.2 No.3.
- Maryamah, Neni. 2019. *Analisis Pengaruh Relationship Marketing, Kualitas Layanan.Penggunaan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt Bank Syariah Indonesia*, jurnal polines, Vol 22 No.2.
- Maryamah, Neni. 2023. *Analisis Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt Bank Syariah Indonesia*, Jurnal Keunis Vol 11. No.1.

- Mawarni, Rika. Penerapan Digital Banking Banking Bank Syariah Sebagai Upaya Customer Retention. *Jurnal Multidisipiner*. Vol.9 No. 2.
- Muhammad, 2015. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta:UPP AMPYKPN.
- Nasution. 2011. *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ningsih, Rahayu. 2019. *Perilaku konsumen*. Nora Media Enterprise: Kudus.
- Nuraeni, Rosita. 2020. *Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah PT. BRI (Persero) Tbk. Cabang Pematang Siantar)*, *Jurnal Ilmu Manajemen* Vol 2 No.4.
- Nursiono. 2021. Pengaruh Internet Banking, Kualitas Layanan, Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Intermediasi Kepuasan Nasabah, *Jurnal Keuangan dan Perbankan* Vol 19. No 3.
- Philip Kotler dan Gary Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, Erlangga, Jakarta, 2008.
- Prabowo, Budi. 2019. Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Astra Surabaya. *Jurnal Ilmu-ilmu social*. Vol 8 No.2.
- Pranitasari, Diah. 2022. *Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan*, *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol 2 No.3
- Putri, 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa)*, *Jurnal Ekonomika* Vol.10 No.19.
- Rahama, Yuslia. 2019. *Pengaruh Penggunaan Internet Banking*. Yogyakarta.
- Ramadhanti, Melinda. 2021. Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Mahasiswa UNISMA Dalam Penggunaan Layanan Digital Bank Syariah, *jurnal El-Aswaq*. Vol 1 No.1.
- Riono, 2020. *Analisis Pelayanan Publik Dan Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Perkreditan Rakyat Muhadi Setia Budi Kabupaten Brebes*, *Jurnal Investasi*. Vol 6 No. 2
- Safitri. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Relationship Marketing Dan Corporate Social Responsibility Terhadap Loyalitas Dan Kepuasan Nasabah Bank, *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol.2 No.2.

- Salmah dan Andreas Murti.2020. “Dampak Digitalisasi Terhadap Peran Front Office Dalam Bisnis Perbankan” *Jurnal Imiah Manajemen Fakultas Ekonomi*, Vol.6 No.2
- Samuel, Hantana. 2020. *Customer Relationship Marketing Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Perbankan Nasional*, Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 7, No. 1.
- Sari, yunita kurnia. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Relationship Marketing Dan Corporate Social Responsibility Terhadap Loyalitas Dan Kepuasan Nasabah Bank*. Jurnal Bisnis dan Manajemen. Vol 3 No.2.
- Sarwono, Jonathan. *Analisis Jalur untuk Riset Bisnis dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sefesiyani, Atika dkk, *Pengaruh Relationship Marketing (Pemasaran Relasional) Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah*, *jurnal Administrasi Bisnis* Vol 28 No.2.
- Siregar, Sofian. 2014. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Situmorang, Syafizal Helmi.2010. *Analisis Data Untuk Riset Manajemen dan Bisnis*. Medan: USU Press.
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna . *Spss Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sujianto, Agus Eko. 2009. *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*. Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher.
- Sumartana, Wayan. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Water Park Seririt*, *Jurnal Progam Studi Pendidikan Ekonomi* Vo, 2 No.3.
- Sumarwan, Ujang. *Perilaku Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Supardi, 2005. *Metode Penelitian Ekonomi & Bisnis*. Yogyakarta,UH Press.
- Supriyanto, mahfudz, 2010. *Metodologi Riset Sumber Daya Manusia*. (Malang: UIN Maliki Press.
- Supriyatmini, Tuti. 2022. *Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Baitul Mal Wattamwil (BMT) ANDA Semarang*. Semarang: Unnes.

- Susanto, Franky. 2019. Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas pelanggan PT Mitra 10 Surabaya, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 01, No.01.
- Tjiptono, Fandy. 2022. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono. 2007. *Service Quality and Satisfactions*, Edisi ke 2, ANDI : Yogyakarta.
- Ulfa, Alif. 2021. Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah di Indonesia, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam Vol.2 No 7*.
- Umar, husein. 2013. *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan Paradigma Positivistik dan Berbasis Pemecahan Masalah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Vebiana, Vera. 2022. Perbankan Digital , Pengalaman Pelanggan, dan Kinerja Keuangan Bank Syariah, *Jurnal POLBAN*, Vol 2 No.1
- Wardhana, Aditya . 2020. *Pemanfaatan Teknologi Digital Dalam Berbagai Aspek Kehidupan Masyarakat*. Bandung, Media Sains Indonesia.
- Wijaya, Hendri. 2020. *Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Xyz Di Jakarta*. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, Vol. 3 No. 3.
- Wijaya, Steven. 2022. Bank Syariah Indonesia Raih 27 Info bank Awards 2022 di akses melalui <https://infobanknews.com/bank-syariah-indonesia>.
- Wike, PN. 2018. Pengaruh Perubahan Sistem Digitalisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Prosiding Seminar Nasional Multidisiplin*, Vol.1 No.1 , Tahun 2018
- Willyanto. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan KAI, *Jurnal Ilmiah MEA*, Vol 5 No.2
- Wulan, 2020. Pengaruh E-Banking, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bank Mandiri Cabang Manado, *jurnal Manajemen Perbankan*, Vol 12. No.3.
- Yudiatmaja, Fridayana . 2017. *Analisis Jalur: Pehitungan Manual dan Aplikasi Komputer Statistik*, Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Zakiy.2022. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 3, No. 1.