

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman. (2011). *Dasar-Dasar Metode Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Ali Chaerudin, I. H. (2020). *Sumber Daya Manusia: Pilar Utama Kegiatan Operasional Organisasi*. Sukabumi: CV Jejak.
- Ariska, D. (2019). *Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Muamalat Kcp Binjai*. Sumatera Utara: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Ariska, D. (2019). *Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Muamalat Kcp Binjai*. Sumatera Utara: Unversitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Atmadjati, A. (2018). *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish.
- Azizah, B. (2017). *Pengaruh Brand Image dan Brand Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Bank Syariah di Kota Malang*. Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Badudu-Zain. (1994). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Bustamin. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Cabang Makassar*. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Cholidah, L. I. (2015). Citra Tubuh Ideal Perempuan dalam Iklan Televisi. *Jurnal Anida*, Vol. 14, No. 2.

Conference, E. (2022). *SINAS TAMPAN (Seminar Nasional Bidang Kesehatan, Ekonomi, Pendidikan dan Kemasyarakatan)*. Purwakarta: Universitas Efarina.

Dermawan, W. (2006). *Manajemen Kinerja: Konsep, Desain dan Teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: Erlangga.

Djaali. (2008). *Skala Likert*. Jakarta: Pustaka Utama. erewrert. (n.d.).

Fatmawati, A. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BRI Syariah KCP Jombang*. Tulungagung: Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.

Harrison, S. (2010). *Marketers Guide To Public Relations, (2005)*. Jakarta: Trans Media Pustaka.

I Made Bayu Wisnawa, I. W. (2022). *Brand dan E – Marketing Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish.

Indonesia, B. M. (2022, Oktober 15). *Profil Perusahaan*. Retrieved from <http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>

Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Irfa'I, F. A. (2016). *Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri*. Tulungagung: Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.

Istikomah. (2017). *Pengaruh Brand Image dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT.BNI Syariah*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

Jamaan, R. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepercayaan Nasabah Serta Dampaknya*

Terhadap Loyalitas Nasabah. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

Kotler, P. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi Dua Belas, Jilid 1.* Jakarta: Erlangga.

Lestyowati, J. (2019). Analisis Pengaruh Dimensi Brand Image Terhadap Brand Image dan

Persepsi Pengguna Kemenkeu Corpu. *Jurnal BPPK, Vol. 12, No. 2.*

Lilis Kayawati, E. K. (2021). Membangun Citra Merek Sesuai Konsep Syariah. *Economic and Business Management International Journal, Vol. 3, No. 3.*

Martono, N. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif.* Jakarta: Rajawali Pers.

Nasional, D. P. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa.* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum.

Nasional, D. P. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa.* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum.

Naufalia, V. (2016). Pengaruh Corporate Social Responsibility terhadap Citra Perusahaan di PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. *Jurnal Utilitas, Vol. 2, No. 2.*

Nila Nurochani, E. J. (2023). *Strategi Pengembangan Layanan E-Banking Syariah.*

Surabaya: Cipta Media Nusantara.

Nurliyah. (2022). *Hubungan Citra Merek (Brand Image) dengan Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Kesehatan Pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Anugrah Pangkajene Kabupaten Sidenreng Rappang Tahun 2022.* Makassar: Universitas Hasanuddin Makassar.

Pradipta, D. A. (2012). *Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Oli Pelumas Pertamina (PERSERO) Enduro 4T Di Makassar*. Makassar: Universitas Hasanuddin.

Prayitno, D. (2009). *Belajar Olah Data Dengan SPSS 17*. Yogyakarta: ANDI.

Puspitasari, D. (2021). Beauty Vlogger Sebagai Moderasi Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembeli Kosmetik Wardah di Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, Vol. 9, No. 3.

Putri, T. (2017, Oktober). Pengaruh Relationship Marketing dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *JOM FISIP*, Vol. 4, No. 2, 5.

Razak, E. F. A. (2017, Mei). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, Vol. 5, No. 2, 3.

Riantoro, A. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Cabang Sukoharjo*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Riyadi, S. (2022). *Strategi Manajemen Bank Syariah Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah*. Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi.

Rozinah, E. S. (2020). Pengaruh Experiential Marketing dan Citra Perusahaan Terhadap Word of Mouth (WOM). *Premium Insurance Business Journal*, Vol. 7, No. 1.

Rusnani, S. (2013). Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Handil Bakti Kecamatan Palaran Kota Samarinda. *eJournal Administrasi Negara*, Vol. 1, No. 2.

Saidun, A. (2022). *Upaya Humas Dalam Meningkatkan Brand Image PT. MEP (MUBA ELECTRIC POWER) DI MUSI BANYUASIN*. Palembang: Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang.

Santoso, Y. M. (2019). Pengaruh Persepsi dan Preferensi Konsumen Terhadap Kepuasan Pembelian Perumahan Bersubsidi. *Proceeding 6th NCAB (National Conference on Applied Business)*.

Saputra, F. I. (2013, September). 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*.

Saputra, J. (2023, Januari 16). Wawancara dengan Sub Branch Manajer Bank Muamalat KCP Tulungagung. (R. Wulandari, Interviewer)

Selvy Normasari, S. K. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 6, No. 2*.

Silvy Damayanti, A. C. (2021). Pengaruh Social Media Marketing Terhadap Brand Image Mypangandaran Tour and Travel. *Jurnal Ilmu Manajemen, Vol. 9, No. 3*.

Siregar, S. (2014). *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi17*. Jakarta: Bumi Aksara.

Smith, P. (1995). *Marketing Communication an Integrated Approach*. London: Logan Page Limited.

Soliha, K. N. (2017). Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Keuangan dan*

Perbankan, Vol. 21, No. 1.

Suci Rahmadani, S. R. (2022). *Citra Merek (Brand Image) dan Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Kesehatan*. Sigi Sulawesi Tenggara: CV. Feniks Muda Sejahtera.

Sudarso, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish. Sugiyono. (2012). *Metodologi Penulisan Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kombinasi, (Mixed Method)*. Bandung: Alfabeta. Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suharso, P. (2009). *Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi dan Praktis*. Jakarta: PT Indeks.

Sujarweni, W. (2015). *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Sujianto, A. E. (2009). *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0*. Jakarta: Prestasi Pusaka. Supriyatni, T. (2005). *Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Pelayanan Terhadap*

Loyalitas Nasabah Pada Baitul Mal Wattamwil (BMT) ANDA Semarang.

Semarang: Unnes.

Suratno, A. F. (2016). *Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada PT Pelabuhan Indonesia III Semarang*. *Jurnal Of Management, Vol. 2, No. 2*.

Syahnur, E. A. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra*

Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah di BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu. Bengkulu: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

T, S. B. (2008). *Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen.* Yogyakarta: BPFE. Tjiotono, F. (2005). *Pemasaran Jasa.* Malang: Bayumedia Publishing.

Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa Edisi Pertama.* Yogyakarta: Andi Offset. Triyono, W. &. (2019). *Manajemen Pemasaran.* Yogyakarta: Deepublish.

Tulungagung, B. P. (2023, Juli 20). Retrieved from <https://tulungagungkab.bps.go.id/statictable/2015/03/20/687/kantor-bank-menurut-jenis-dan-status-2016.html>

Utomo, I. W. (2017). Pengaruh Brand Image, Brand Awareness, dan Brand Trust Terhadap Brand Loyalty Pelanggan Online Shopping. *Jurnal Komunikasi, Vol. VIII, No. 1.*

Wahyuni, C. R. (2017). Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang. *Jurnal EKSIS, vol. 12, No. 1.*

Wicaksono, M. A. (2016). *Pengaruh Brand Image, Brand Characteristic, dan Brand Awareness Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BPD DIY Syariah.* Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.

Wikipedia. (2022 , desember 6). *Bank Muamalat Indonesia.* Retrieved from https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Muamalat_Indonesia

Yasa, A. A. (2020). *Kepercayaan Pelanggan Diantara Hubungan Citra Perusahaan dan Kewajaran Harga Dengan Loyalitas*

Pelanggan Mapemall.Com. Klaten: Lakeisha.