

DAFTAR RUJUKAN

- Abadi, Dimas Langgeng, and Syuhada Sofian, 'Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Terhadap Perusahaan Jasa Bus Rajawali', *Diponegoro Journal of Management*, 2.2 (2013), pp. 132–40
- Adria, Chelsea, and Liana Susanto, 'Pengaruh Leverage, Likuiditas, Ukuran Perusahaan, Dan Perputaran Total Aset Terhadap Profitabilitas', *Jurnal Multiparadigma Akuntansi Tarumanagara*, 2.1 (2020), pp. 393–400
- Aini, Aisyah Nur, 'Pengaruh Tingkat Margin Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Murabahah Di Bmt Ugt Sidogiri Cabang Waru Sidoarjo', *El-Qist: Journal of Islamic Economics and Business (JIEB)*, 5.1 (2015), pp. 943–62
- Andriani, Ni Wayan Tia, I Wayan Suartina, and I Gede Aryana Mahayasa, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Dengan Kepuasan Anggota Sebagai Variabel Intervening', *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 3.7 (2023), pp. 1424–36
- Anuraga, Gangga, Artanti Indrasetianingsih, and Muhammad Athoillah, 'Pelatihan Pengujian Hipotesis Statistika Dasar Dengan Software R', *BUDIMAS: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3.2 (2021), pp. 327–34
- Asiyah, Binti Nur, 'Buku Manajemen Pembiayaan Bank Syariah Pendekatan Praktis, Dr. Binti Nur Asiyah, M. Si.' (Kalimedia, 2019)
- Cahyani, Elia, Tazkiyyah Nururrohmah, Cindy Firstiananda Deka, and Mohamad Zein Saleh, 'The Role of Service Quality in Building Customer Satisfaction: A Literature Review', *Journal of Management and Creative Business*, 2.4 (2024), pp. 192–205
- Dennisa, Eugenia Andrea, and Suryono Budi Santoso, 'Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Klinik Kecantikan Cosmedic Semarang)', *Diponegoro Journal of Management*, 5.3 (2016), pp. 997–1009
- Dharmayanti, Diah, 'Analisis Dampak Service Performance Dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya)', *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1.1 (2006)
- Fathony, Alvan, Saifuddin Saifuddin, and Nabila Nabila, 'Dampak Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Konsumen Di BMT UGT Sidogiri Cabang Semampir Probolinggo', *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4.6 (2022), pp. 1877–96
- Fatihudin, Didin, and Muhammad Anang Firmansyah, 'Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan, Dan Loyalitas Pelanggan' (Penerbit Deepublish, 2019)
- Fauzi, Muhammad Ryan, and Kastawan Mandala, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan' (Udayana University, 2019)
- Febiola, Vani, and Muhammad Iqbal Fasa, 'Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap

- Loyalitas Nasabah Pengguna Produk Tabungan Easy Wadiah Pada PT. Bank Syariah Indonesia Tahun 2022', *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis Dan Teknologi*, 3.1 (2023), pp. 97–104
- Furwanti, Reni, 'Harga Jual Dan Tingkat Margin: Preferensi Nasabah Dalam Menggunakan Produk Pembiayaan Murabahah Bmt As' Adiyah Sengkang', *Banco*, 2020, pp. 95–106
- Gultom, Dedek Kurniawan, Muhammad Arif, and Muhammad Fahmi, 'Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan', *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3.2 (2020), pp. 171–80
- Hair Jr, Joseph F, Wiliam C Black, Barry J Babin, and Rolph E Anderson, 'Multivariate Data Analysis', in *Multivariate Data Analysis*, 2010, p. 785
- Hakunta, Thaquilla, and Agus Eko Sujianto, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Kualitas Produk, Harga, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Di Warung Kopi Tequila Tulungagung', *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 11.2 (2022), pp. 787–802
- Harahap, Lenni Khotimah, and M Pd, 'Analisis SEM (Structural Equation Modelling) Dengan SMARTPLS (Partial Least Square)', *Fakultas Sains Dan Teknologi Uin Walisongo Semarang*, 1.1 (2020), pp. 1–11
- Hardiati, Neni, and Atang Abdul Hakim, 'Pelaksanaan Produksi Produk Halal Food Menggunakan Akad Kerjasama Di Tinjau Dari Prinsip Tabadul Al-Manafi Dan An" Taradhin', *Jurnal Ilmiah Nasional*, 3.1 (2021)
- Hendrawan, Apri, Amrin Fauzi, and B K F Sembiring, 'Effect of Service Quality and Company Image on Customer Loyalty with Satisfaction Customers as Intervening Variables (Case Study of Brilink Agent PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK. Medan Region Office)', *International Journal of Research and Review*, 8.8 (2021), pp. 196–202
- Hidayat, Fajar, Slamet Bambang Riono, Ari Kristiana, and Indah Dewi Mulyani, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan', *JECMER: Journal of Economic, Management and Entrepreneurship Research*, 1.3 (2023), pp. 214–31
- Hotdiana, Fitri, Annio Indah Lestari Nasution, and Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, 'Pengaruh Pelayanan Dan Produk Perbankan Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Mengambil Pendanaan Dan Pembiayaan (Studi Kasus: Bank Syariah KC Padangsidempuan)', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9.2 (2023), pp. 2442–50
- Imelda Aprileny, Leny, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Tip Top Swalayan Pondok Bambu', *[JAM] Jurnal Akuntansi Dan Manajemen STEI*, 16.02 (2019), pp. 237–54
- Ismulyaty, Sri, and May Roni, 'Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah

- Indonesia (Bsi Kalirejo): The Effect Of Service Quality And Internet Banking User Satisfaction On Customer Loyalty Of Bank Syariah Indonesia (Bsi Kali', *NISBAH: Jurnal Perbankan Syariah*, 8.1 (2022), pp. 66–75
- Janna, Nilda Miftahul, and Herianto Herianto, 'Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS', 2021
- Jannah, Khiliatul, Sofi Faiqotul Hikmah, and Indana Almas Azhar, 'Pengaruh Margin Dan Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Keuasan Anggota Pada Pembiayaan Murabahah Di Bmt Muamalat Kalibaru Kabupaten Banyuwangi', *JPSDa: Jurnal Perbankan Syariah Darussalam*, 2.2 (2022), pp. 208–19
- Jumhariani, Jumhariani, Gunawan Bata Ilyas, and Abdul Razak Munir, 'Persepsi Kualitas Jasa Layanan Perizinan Terhadap Inovasi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Bantaeng', *Jurnal Mirai Management*, 3.1 (2018), pp. 266–88
- Kurriwati, Nirma, 'Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen', *Eco-Entrepreneur*, 1.1 (2015), pp. 48–55
- Lukman, Lukman, Agus Eko Sujianto, Agus WALUYO, and Muchlis YAHYA, 'Service Quality and Consumer Satisfaction: An Empirical Study in Indonesia', *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8.5 (2021), pp. 971–77
- Masruro, Siti Lailatul, and Agus Eko Sujianto, 'Pengaruh Bauran Pemasaran Syariah, Kualitas Pelayanan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Usaha Souvenir Tas Hajatan Ud. Rama Kudu Jombang', *Ad-Deenar: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 6.01 (2022), pp. 75–88
- Meliana, Lilik, Muinah Fadhillah, and Putri Dwi Cahyani, 'Analisis Pengaruh Product Quality Dan Social Media Marketing Terhadap Consumer Loyalty Dengan Costomer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Lawoek Coffee Temanggung', *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 5.5 (2023), pp. 2627–42
- Munggaran, Anggara Putra, R Deni Muhammad Danial, and Z Faizal Mulia, 'Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Experiential Marketing Dan Nilai Pelanggan', *BUDGETING: Journal of Business, Management and Accounting*, 2.1 (2020), pp. 360–71
- Nur'aeni, Nur'aeni, Susi Susanti, and Mimin Mintarsih, 'Pengaruh Fitur, Kualitas Produk Dan Bagi Hasil Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Mudharabah Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Rancaekek', *Indonesian Journal of Economics and Management*, 2.1 (2021), pp. 1–15
- Othman, AbdulQawi, and Lynn Owen, 'Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banks: A Case Study in Kuwait Finance House', *International Journal of Islamic Financial Services*, 3.1 (2001), pp. 1–26
- Parasuraman, Ananthanarayanan, Valarie A Zeithaml, and Leonard L Berry, 'Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perc', *Journal of Retailing*, 64.1 (1988), p. 12
- Parasuraman, Ananthanarayanan, Valarie A Zeithaml, and Arvind Malhotra, 'ES-

- QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality', *Journal of Service Research*, 7.3 (2005), pp. 213–33
- Prastowo, Andi, and Meita Sandra, 'Memahami Metode-Metode Penelitian: Suatu Tinjauan Teoritis & Praksis', 2020
- Priyanto, Rahmat, and Hary Hermawan, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas: Studi Di Ciater Spa Resort* (Center for Open Science, 2018)
- Pulungan, Putri Intan Suci, and Harif Amali Rivai, 'Pengaruh Locus of Control Dan Efikasi Diri Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Keterikatan Karyawan Sebagai Variabel Intervening Pada PT Semen Padang', *Jurnal Menara Ekonomi: Penelitian Dan Kajian Ilmiah Bidang Ekonomi*, 7.1 (2021)
- Rahfizah, Raudhatul Zahrah, Supaino Supaino, and Ahmad Kholil, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Tabungan IB Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Medan', *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 6.1 (2020), pp. 23–29
- Rakasiwi, Eddo, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Bmt Perkasya Semarang)', *Jurnal Akutansi Dan Keuangan*, 12.5 (2019)
- Rendi, Ahmad, 'Pengaruh Experiential Marketing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Bmt Di Kota Palembang', *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial Dan Sains*, 10.1 (2021), pp. 21–31
- Setiyana, Yusi, and Suzy Widyasari, 'Pengaruh Kualitas Produk, Ekuitas Merek Dan Gaya Hidup Terhadap Proses Keputusan Pembelian Produk Honda Vario (Studi Pada Dealer CM Jaya Kota Rembang)', 2019
- Sholikhah, Alfia Febriatu, and Hadita Hadita, 'Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan Di Bekasi Timur', *Jurnal Economina*, 2.2 (2023), pp. 692–708
- Sitorus, Mashithoh, Zuhri M Nawawi, and Atika Atika, 'Pengaruh Tingkat Margin, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Murabahah Usaha Mikro Sektor Dagang (Studi Kasus BPRS Pudurta Insani)', *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Ekonomi*, 2.1 (2024), pp. 86–95
- Subagiyo, Rokhmat, Binti Mutafarida, Binti Nur Asiyah, Jusuf Bachtiar, and Fauzan Fauzan, 'ISLAMIC BANK CUSTOMER LOYALTY: An Analysis of Griffin's Theory and Relevant Research', *Ulul Albab*, 23.1 (2022), p. 42
- Subroto, F X Agus, 'Pengaruh Market Orientation Terhadap Service Quality, Satisfaction, Dan Loyalty Pelanggan Toko Buku Gramedia Di Jawa Timur', *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 15.1 (2013), pp. 41–52
- Sucihati, S, and S Suhartini, 'Pengaruh Kepuasan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Di Pt. Asuransi Ramayana Serang', *Jurnal Manajemen Perusahaan: JUMPA*, 1.1 (2022), pp. 14–22

- Sugiyono, Dr, 'Metode Penelitian Bisnis, CV', *Alfabeta, Bandung*, 1999
- Sujani, Sujani, and I Edhy Harjoko, 'Pengaruh Brand Equity Dan Customer Value Terhadap Customer Satisfaction Rumah Sakit', *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 18.4 (2014), pp. 470–86
- Sujianto, Agus Eko, 'Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0', 2009
- Sujianto, Agus Eko, and S E Rokhmat Subagiyo, 'Membangun Loyalitas Nasabah', 2014
- Suraiyadah, Siti, 'Pengaruh Margin Deposito Mudarabah Dan Kinerja Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan', *REFORM: Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Budaya*, 5.01 (2022), pp. 40–45
- Tanjung, Juniar Rosalina, and Sarli Rahman, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Indihome Pt. Telkom Indonesia Pekanbaru', *Jurnal BANSI-Jurnal Bisnis Manajemen Akutansi*, 3.1 (2023), pp. 27–45
- Tentama, Fatwa, and Nina Zulida Situmorang, 'Pengujian Validitas Dan Reliabilitas Konstruk Hope', *Jurnal Psikologi Terapan Dan Pendidikan*, 1.2 (2019), pp. 128–35
- Utami, Fabriana Puspaning, and Tito Siswanto, 'Pengaruh Employer Branding Dan Employee Engagement Terhadap Turnover Intention Generasi z Pada Industri FMCG', *Liquidity: Jurnal Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 10.2 (2021), pp. 236–46
- Welta, Fretty, 'Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Surya Barokah', *I-ECONOMICS: A Research Journal on Islamic Economics*, 3.2 (2017), pp. 129–48
- Wiyono, Gendro, and Kusuma Chandra Kirana, 'Efek Impresi Fintech Terhadap Perilaku Keuangan Usaha Kecil Menengah (UKM)', *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 21.1 (2020), pp. 69–81
- Wydyanto, Wydyanto, 'Determination of Purchasing Decisions and Customer Satisfaction: Analysis of Service Quality and Product Quality (Marketing Management Literature Review)'