

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. *Buku Metode Penelitian Kualitatif*. Osf.io, 2022. <https://osf.io/preprints/juwxn/>.
- Abidin. "Analysis of Syariah Credit Card from Islamic Economic Perspective: Evidence from BNI Bank in Indonesia." In *Academy of Strategic Management Journal*, vol. 20. 2021. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?partnerID=HzOxMe3b&scp=85111538055&origin=inward>.
- Achjar, K. A. H., M. Rusliyadi, A. Zaenurrosyid, N. A. Rumata, and ... *Metode Penelitian Kualitatif: Panduan Praktis Untuk Analisis Data Kualitatif Dan Studi Kasus*. Books.google.com, 2023. <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=yp7NEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA43&dq=studi+kasus+kualitatif+jenis+penelitian+studi+kasus+dalam+kualitatif&ots=E57RxQsUlc&sig=vgcoCETfVWb8zfmYROm7AAoSfYs>.
- Ahmadi, P. F., Z. Alboneh, and ... "Analisis Kinerja Keuangan Perbankan Syariah Sebelum Merger Menjadi Bank Syariah Indonesia." *Jurnal Riset Akuntansi Dan ...*, jurnal.stieww.ac.id, 2021. <https://www.jurnal.stieww.ac.id/index.php/jrabi/article/view/326>.
- Andespa, R., Y. H. Yeni, and ... "Citra Merek, Nilai Persepsi, Kesadaran Merek, Kepercayaan Nasabah, Dan Loyalitas Nasabah Pada Perbankan Syariah." ... (*Jurnal Ekonomi Dan ...*, stiealwashliyahsibolga.ac.id, 2023. <https://stiealwashliyahsibolga.ac.id/jurnal/index.php/jesya/article/view/1266>.
- Assyakurrohim, D., D. Ikham, R. A. Sirodj, and ... "Metode Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif." ... *Pendidikan Sains Dan ...*, jurnal.itscience.org, 2023. <https://jurnal.itscience.org/index.php/jpsk/article/view/1951>.
- Badruzaman, J. "Analisis Efisiensi Dan Kinerja Bank Syariah Di Indonesia." In *Jurnal Akuntansi*. Academia.edu, 2020. <https://www.academia.edu/download/109053867/1812-4780-1-PB.pdf>.
- Batin, M. H. "... Citra Bank, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, Penanganan Keluhan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Kantor" *MALIA: Journal of Islamic Banking and Finance*, journal.iainkudus.ac.id, 2020. <https://journal.iainkudus.ac.id/index.php/syirkah/article/view/5600>.
- Bellasaputri, V., and D. Arif. "Analisis Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di Bank Bca." In *IQTISHADEquity Jurnal MANAJEMEN*. 2022.
- Caspirosi, Loris, and Yuliani. "Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Ditinjau Dari Manajemen Syariah Studi Di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri Loris." *Al-Muraqabah: Journal of Management and Sharia Business* 03, no. 02 (2023): 202–22.
- Damanhur. "Analyzing the Effect of Products and Human Resources Towards Customer Loyalty at Bank Aceh Syariah, Bireuen, Indonesia." In *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and*

- Operations Management*. 2021. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?partnerID=HzOxMe3b\&scp=85126183876\&origin=inward>.
- Darmalaksana, W. "Living Hadis Nilai-Nilai Inti Manajemen Strategis Pendidikan Tinggi." *Jurnal Ushuluddin UIN Sunan Gunung ...*, etheses.uinsgd.ac.id, 2020. <https://etheses.uinsgd.ac.id/32672/>.
- Darmawan, Ratu Nindy Alyssia, Robbikal Muntaha Meliala, and George Wilhelm Bender. "Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pembantu Gading Riviera Jakarta." *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran* 8, no. 1 (2025): 3189–96.
- Dimar Anarta, Ahmad, Gendut Sukarno, Program Studi Manajemen, and Fakultas Ekonomi dan Bisnis. "Menciptakan Layanan Prima Untuk Membentuk Loyalitas Nasabah Bank Bjb Kcp Merr." *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 3, no. 3 (2023): 316–20.
- Djaka, Suryadi. "Service Quality In Case : Kegagalan Layanan (Service Failure) Perbankan Syariah Dan Strategi Pemulihan Layanan (Service Recovery)." *Jurnal Asy-Syukriyyah* 21, no. 1 (2020): 40.
- Fakhrudin. "Analysis of Factors That Affect Customer Interest in Using Mobile Banking Services of Bank Syariah Indonesia." In *Islamic Economic Institutions In Indonesia: Are They Successful In Achieving The Maqasadal-Shari'ah*. 2023. https://doi.org/10.1142/9789811272691_0008.
- Fakhrudin. "Bank Wakaf Mikro Dan Pemberdayaan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Di Indonesia Perspektif Maqashid Syariah." In *De Jure: Jurnal Hukum Dan Syar'iah*, vol. 13. no. 2. 2021. <https://doi.org/10.18860/j-fsh.v13i2.15485>.
- Global Islamic Fintech Report. "Fintech Syariah Global: Tren Dan Proyeksi 2023/2024." 2023. https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/sp_2623624.aspx.
- Gofur, Hidayatul, Ibnudin Ibnudin, Ahmad Syathori, and Didik Himmawan. "Strategi Pelayanan Prima Frontliner Pada Bank Syariah Indonesia KCP Indramayu Jatibarang." *JSEF: Journal of Sharia Economics and Finance* 3, no. 2 (2023): 60–70. <https://doi.org/10.31943/jsef.v3i2.40>.
- Hariputra, Rakhmad Pribowo, and Sarjon Defit. "Analisis Sistem Antrian Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Menggunakan Metode Accidental Sampling." *Jurnal Sistim Informasi Dan Teknologi*, 2022, 70–75.
- Hatuwe, R. S. Masna. "Influence Analysis Ratios Roa, Roe, and Ldr Adequacy against Increased Capital Ratios at Bank Syariah Mandiri." In *International Journal of Scientific and Technology Research*, vol. 8. no. 11. 2019. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?partnerID=HzOxMe3b\&scp=85075076557\&origin=inward>.
- Heniwati, E. "Financial Health of Syariah and Non-Syariah Banks: A Comparative Analysis." In *Journal of Islamic Accounting and Business Research*, vol. 12. no. 4. 2021. <https://doi.org/10.1108/JIABR-07-2020-0216>.
- Hennink, Monique, and Bonnie N. Kaiser. "Sample Sizes for Saturation in Qualitative Research: A Systematic Review of Empirical Tests." *Social*

- Science & Medicine* 292 (2022): 114523.
- Hidayanti, D. N., H. Noviarita, and ... "Analisis Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT BPRS Seprovinsi Lampung." In *Islamic Economics Journal*. Researchgate.net, 2020. https://www.researchgate.net/profile/Erike-Anggraeni/publication/343743603_Analisis_Penanganan_Keluhan_Terdap_Loyalitas_Nasabah_Pada_PT_BPRS_Seprovinsi_Lampung/links/6009230245851553a05b9f24/Analisis-Penanganan-Keluhan-Terdap-Loyalitas-Nasabah-Pada-PT-BPRS-Seprovinsi-Lampung.pdf?origin=journalDetail\&_tp=eyJWdIIjoiam91cm5hbERldGFpbCJ9.
- Hidayati, N., and S. A. Zahro. "Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah (Pada PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Lenteng)." In *Ekomadania: Journal of Islamic* Ejournal.kopertais4.or.id, 2022. <http://ejournal.kopertais4.or.id/madura/index.php/ekomadania/article/download/6110/3763>.
- Hidayatullah, M. F. "Formulation Of Sharia Marketing Strategy In Bank Syariah Indonesia." In *Quality - Access to Success*, vol. 24. no. 196. 2023. <https://doi.org/10.47750/QAS/24.196.34>.
- Hotdiana, F., A. I. L. Nasution, and ... "... Dan Produk Perbankan Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Mengambil Pendanaan Dan Pembiayaan (Studi Kasus: Bank Syariah KC Padangsidempuan)." *Jurnal Ilmiah Ekonomi ...*, jurnal.stie-aas.ac.id, 2023. <https://www.jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jei/article/view/9524>.
- Imron, I. "Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang." *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, ejournal.bsi.ac.id, 2019. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ijse/article/view/5861>.
- Insawan, H. "Comparative Analysis of Syariah Bank in Indonesia." In *International Journal of Advanced Science and Technology*, vol. 29. no. 4. 2020. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?partnerID=HzOxMe3b\&scp=85082000842\&origin=inward>.
- Jailani, M. S. "Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif." *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, ejournal ..., 2023. <http://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/ihsan/article/view/57>.
- Jailani, M. S. "Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif." *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, ejournal ..., 2023. <http://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/ihsan/article/view/57>.
- Khoiri, A. H., and A. Adityawarman. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Bnisyariah Semarang." *Diponegoro Journal of Islamic ...*, ejournal2.undip.ac.id, 2021.

- <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/djieb/article/view/11868>.
- Kusumastuti, A. L., and M. A. Kodir. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Jateng Cabang Pembantu Sampangan." In *Keunis*. Jurnal.polines.ac.id, 2019. <https://jurnal.polines.ac.id/index.php/keunis/article/viewFile/1532/106572>.
- Kusumawati, R. A. "QUALITY OF TRAINING AGAINST EMPLOYEE CAPABILITY IMPROVEMENT AT PT BANK BNI SYARIAH." In *Proceedings on Engineering Sciences*, vol. 1. no. 2. 2019. <https://doi.org/10.24874/PES01.02.068>.
- Laili, Pratiwi Nur, and Taufiqur Rahman. "Excellent Service Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Di Bank Syariah Indonesia KC Bojonegoro." *SYARIKAT: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah* 7, no. 2 (2024): 279–87.
- Lubis, Adelina, Ritha Dalimunthe, Yeni Absah, and Beby Karina Fawzee. "The Effect of Corporate Communication and Service Quality on Customer Loyalty and Satisfaction in Sharia Banking." *Journal of Asian Finance, Economics and Business* 8, no. 3 (2021): 1267–74. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no3.1267>.
- Makom, M. R. "Analisis Digital Marketing, Citra Merek, Dan Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Kota Semarang." *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, jurnalbisnismahasiswa.com, 2023. <http://jurnalbisnismahasiswa.com/index.php/jurnal/article/view/125>.
- Mardi, Nur Illaiyah. "Implementasi Pelayanan Prima (Service Excellence) Pada Bank Muamalat KCP Pasuruan Untuk Memaksimalkan Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Muamalat KCP Pasuruan)." *IHSANIKA: Jurnal Pendidikan Agama Islam* 3, no. 1 (2025).
- Meidatuzzahra, Diah. "Penerapan Accidental Sampling Untuk Mengetahui Prevalensi Akseptor Kontrasepsi Suntikan Terhadap Siklus Menstruasi (Studi Kasus: Pukesmas Jembatan Kembar Kabupaten Lombok Barat)." *AVESINA: Media Informasi Ilmiah Universitas Islam Al-Azhar* 13, no. 1 (2019): 19–23.
- Moha, I. *Resume Ragam Penelitian Kualitatif*. Osf.io, 2019. <https://osf.io/preprints/inarxiv/wtncz/download>.
- Muslimin, F. "IMPLEMENTATION OF MACHINE LEARNING TECHNOLOGY FOR CONSUMER CREDIT SCORING IN BANKING INDUSTRY: STUDY CASE OF PT BANK BNI SYARIAH." In *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, vol. 100. no. 7. 2022. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?partnerID=HzOxMe3b&scp=85128600703&origin=inward>.
- Mustafa. "Analysis Theory of Reasoned Action Approaches on Intention Mudharabah Savings Product Customers in the Syariah Regional Development Banks in Yogyakarta." In *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*. 2020. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?partnerID=HzOxMe3b&scp=85096520962&origin=inward>.
- Najwa, N. A. "Board Size, Chief Risk Officer and Risk-Taking in Islamic Banks:

- Role of Shariah Supervisory Board.” In *Jurnal Pengurusan*, vol. 57. 2019. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?partnerID=HzOxMe3b\&scp=85078524554\&origin=inward>.
- Novandalina, A., and T. Rianawati. “Analisis Persepsi Nasabah Mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Simpan Pinjam Di KSP Artha Buwana Gembong.” *Jurnal Visi Manajemen*, stiepari.org, 2021. <http://stiepari.org/index.php/jvm/article/view/153>.
- Nugroho, L. “Discourses of Sustainable Finance Implementation in Islamic Bank (Cases Studies in Bank Mandiri Syariah 2018).” In *International Journal of Financial Research*, vol. 10. no. 6. 2019. <https://doi.org/10.5430/ijfr.v10n6p108>.
- Oktariyani, Ni Putu, and Dewa Nyoman Benni Kusyana. “Meningkatkan Loyalitas Nasabah Dengan Service Excellent Dan Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah.” *Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata* 4, no. 2 (2024): 331–43.
- Otoritas Jasa Keuangan. *Pertumbuhan Aset Perbankan Syariah Mencapai 9.71%*. 2024. https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/pages/sp_2612924.aspx.
- Parjaman, T., and D. Akhmad. “Pendekatan Penelitian Kombinasi: Sebagai ‘Jalan Tengah’ Atas Dikotomi Kuantitatif-Kualitatif.” *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu* ..., jurnal.unigal.ac.id, 2019. <https://jurnal.unigal.ac.id/moderat/article/view/3077>.
- Poltak, H., and R. R. Widjaja. “Pendekatan Metode Studi Kasus Dalam Riset Kualitatif.” *Local Engineering*, journal.gioarchitect.co.id, 2024. <https://journal.gioarchitect.co.id/index.php/localengineering/article/view/89>.
- Pramono, Y. T. “... Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Pembantu” *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, ejurnal.unisri.ac.id, 2019. <http://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/Manajemen/article/view/3596>.
- Prasetyo, I. “Analisis Kinerja Keuangan Bank Syariah Dan Bank Konvensional Di Indonesia.” *Jurnal Aplikasi Manajemen*, jurnaljam.ub.ac.id, 2020. <https://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/1900>.
- Rachminda, Revalya, and Gendut Sukarno. “Meningkatkan Layanan Prima Dan Promosi Dalam Upaya Menarik Nasabah Mengajukan Kredit Di Bank BJB Surabaya.” *KARYA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 3, no. 3 (2023): 252–56.
- Rahayu, S. W. *PENGARUH PELAYANAN PRIMA (SERVICE EXCELLENCE) DAN HARGA TERHADAP KEPUASAAN KONSUMEN PADA FANYBELLA RESTO DAN CAFE DI MTC* Repository.uin-suska.ac.id, 2020. <https://repository.uin-suska.ac.id/28416/>.
- Raza, H. “Comparison Between Accounting Treatment of Non-Halal Funds at PT.Bank Aceh Syariah and Bank Muamalat: Qualitative Analysis From Indonesia Financial Sector.” In *Quality - Access to Success*, vol. 25. no. 198. 2024. <https://doi.org/10.47750/QAS/25.198.29>.

- RI, Kemenag. *Al-Qur'an Dan Terjemahannya (Edisi Penyempurnaan 2019)*. Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Quran, 2019.
- Riono, S. B., D. Harini, M. Syaifulloh, and S. N. Utami. "Analisis Pelayanan Publik Dan Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Perkreditan Rakyat Muhadi Setia Budi (BPR MSB) Kabupaten Brebes." *Jurnal Investasi*, investasi.unwir.ac.id, 2020. <http://investasi.unwir.ac.id/index.php/investasi/article/view/89>.
- Romlah, S. "Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif (Pendekatan Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif)." *Pancawahana: Jurnal Studi Islam*, ejournal.kopertais4.or.id, 2021. <https://ejournal.kopertais4.or.id/tapalkuda/index.php/pwahana/article/view/4321>.
- Roosinda, F. W., N. S. Lestari, AAGS Utama, H. U. Anisah, and ... *Metode Penelitian Kualitatif*. Books.google.com, 2021. https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=xmtgEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA42&dq=pengertian+metode+kualitatif&ots=utIlwPDOdc&sig=cnsJ0h630005vd_GalDx-qI5ZUM.
- Rukhmana, T., D. Darwis, S. IP, A. R. Alatas, MM SE, and ... *Metode Penelitian Kualitatif*. Books.google.com, 2022. <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=uaZ-EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA133&dq=pengertian+metode+kualitatif&ots=Pf186ndQ7z&sig=-IvojhxeyZ0cee4dlELbR1T6Bq0>.
- Sa'adah, Dewi Linatus, and Mulyo Budi Setiawan. "The Effect of Trust, Service Quality and Brand Image on Customer Satisfaction and Their Impact on Customer Loyalty (Study on Customers of PT. BPR BKK Demak Operational Headquarters)." *Management Studies and Entrepreneurship Journal* 4, no. 5 (2023): 5957–70.
- Saefuddin. "Sharia Banking In State Economic Policy (Study on Politics and Sociology of Islamic Law towards the Enforcement of Law Number 21 of 2008 on Sharia Banking)." In *Millah: Journal of Religious Studies*, vol. 19. no. 1. 2019. <https://doi.org/10.20885/millah.vol19.iss1.art1>.
- Samad, T. F. D. "Islamic Bank Customers' Categorization of Cognitive Process Regarding Usury: A Case Study in Bank Syariah Indonesia Manado." In *Millah: Journal of Religious Studies*, vol. 21. no. 2. 2022. <https://doi.org/10.20885/millah.vol21.iss2.art2>.
- Saragih, M. G., and D. Astuti. "Analisis E-Service Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening." *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan ...*, ejurnal.seminar-id.com, 2021. <http://ejurnal.seminar-id.com/index.php/ekuitas/article/view/1123>.
- Sari, I. N., L. P. Lestari, D. W. Kusuma, S. Mafulah, D. P. N. Brata, and ... *Metode Penelitian Kualitatif*. Books.google.com, 2022. <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=iCZIEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA177&dq=penelitian+kualitatif+subjek+dan+informan+penelitian&ots=opbITyyVSj&sig=fkdzkipf2eW2Q3ZQi89Rq66s8it8>.
- Sari, W., and N. Wening. "Analisis Kinerja Pelayanan, Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah BRI Kangean." In *Jurnal Manajemen Sosial*

- Ekonomi (DINAMIKA)*. 2022.
- Setiabudi, G. M., J. B. Tampi, and L. G. Jeisy. "Dampak Kepercayaan Dan Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Perbankan Elektronik BCA Terhadap Loyalitas Nasabah." In *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*. 2023.
- SIAGIAN, BR, and C. VERONICA. *Jenis Penelitian Yang Digunakan Adalah Penelitian Kualitatif. Metode Pengumpulan Data Yang Digunakan Dalam Penelitian Ini Adalah Dengan Cara Wawancara* Repository.uhn.ac.id, 2024. <https://repository.uhn.ac.id/handle/123456789/10413>.
- Sidiq, U., M. Choiri, and A. Mujahidin. "Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan." In *Journal of Chemical* Repository.iainponorogo.ac.id, 2019. <https://repository.iainponorogo.ac.id/484/1/METODE%20PENELITIAN%20KUALITATIF%20DI%20BIDANG%20PENDIDIKAN.pdf>.
- Simbolon, A. M. Y., A. Sabri, and S. Sermal. "Implementasi Manajemen Pelayanan Prima Di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 13 Padang." ... *Pendidikan Islam*, ejournal.uinib.ac.id, 2022. <https://ejournal.uinib.ac.id/jurnal/index.php/produ/article/view/5322>.
- Subiantoro, N., and P. Pangeran. "Implementasi Pelayanan Prima Terhadap Santri Pada Pondok Pesantren." *All Fields of Science Journal ...*, j-las.lemkomindo.org, 2022. <https://j-las.lemkomindo.org/index.php/AFoSJ-LAS/article/view/460>.
- Sugeng, B. *Fundamental Metodologi Penelitian Kuantitatif (Eksplanatif)*. Deepublish, 2022.
- Sulaiman, Syarifuddin. "Analysis of Customer Loyalty Determinants of Bank Muamalat Indonesia." *Jurnal Multidisiplin Madani (MUDIMA)* 2, no. 3 (2022): 1355–66.
- Sundari, E. *Dinamika Citra Dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam*. Repository.uir.ac.id, 2021. <https://repository.uir.ac.id/24146/1/4.%20Buku%20Dinamika%20Citra%20dan%20Pelayanan%20Bank.pdf>.
- Sundari, SE Eva, and C. MM. *Dinamika Citra Dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam (Studi Kasus Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru)*. Books.google.com, 2021. <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=stpVEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA2&dq=loyalitas+nasabah+di+bank+syariah&ots=69UxRQIFU4&sig=Q1OqTkqi1AJQLF7m3u70Zq4gqqE>.
- Surya, Y. A., and B. N. Asiyah. "Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank BNI Syariah Dan Bank Syariah Mandiri Di Masa Pandemi Covid-19." ... *Ekonomi & Perbankan Syariah*, ejournal.iainmadura.ac.id, 2020. <https://ejournal.iainmadura.ac.id/index.php/igtishadia/article/view/3672>.
- Susanti, Y. A., and R. Oktafia. "Implementasi Pelayanan Prima Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Customer Pada Hotel Walan Syariah Sidoarjo." *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal ...*, journal.um-surabaya.ac.id, 2020. <https://journal.um-surabaya.ac.id/Mas/article/view/6015>.
- Syaifullah, M. "Pension Fund Product Marketing Strategy at PT. Bank Syariah

- Mandiri in Pontianak City.” In *International Journal of Scientific and Technology Research*, vol. 8. no. 1. 2019. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?partnerID=HzOxMe3b\&scp=85062775676\&origin=inward>.
- Syarief, Indra M. H, Alifah Lufita Nur'aini, and NengHesyah A. H Resti. “Implementasi Pelayanan Prima Pada Unit Layanan Pelanggan Di BSI Kantor Cabang Cianjur Siliwangi.” *Ar-Rihlah: Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah* 03, no. 01 (2023): 26–35.
- Syawitri, S., A. Fitrisia, and O. Ofianto. “Core Value Ber-Akhlak Aparatur Sipil Negara Sebagai Etika Dan Budaya Kerja Yang Profesional Untuk Meningkatkan Pelayanan Prima.” *Jurnal ...*, journal.universitaspahlawan.ac.id, 2022. <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/8556>.
- Umatin, Choiru, Chelsea Vanessa, Atina Sulkha, et al. “Urgensi Mutu Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah.” *Wadiah* 8, no. 2 (2024): 324–45. <https://doi.org/10.30762/wadiah.v8i2.1509>.
- Verawati, G., and D. S. Nugrahini. “Dampak Strategi Personal Branding Funding Officer Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto.” *Falahiya: Journal of Islamic ...*, ejournal.iainponorogo.ac.id, 2022. <https://ejournal.iainponorogo.ac.id/index.php/falahiya/article/view/656>.
- Wati, Tri Yulia. “Strategi Pelayanan Prima Guna Mewujudkan Kepuasan Pelanggan Anggota Primer Koperasi Kartika Daya Mandiri Detasemen Markas Besar Angkatan Darat (Denmabesad).” *Jurnal Sumber Daya Aparatur* 4, no. 2 (2022): 1–10.
- Wijaya, I., E. Kustyarini, and P. Maulida. “Analisis Kinerja Bank Umum Syariah Berdasarkan Islamicity Performance Index Pada Bank Syariah Mandiri.” *Jurnal Riset Keuangan Dan ...*, journal.uniku.ac.id, 2021. <https://journal.uniku.ac.id/index.php/jrka/article/view/4859>.
- Yusanto, Y. “Ragam Pendekatan Penelitian Kualitatif.” *Journal of Scientific Communication (Jsc)*, jurnal.untirta.ac.id, 2020. <https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/jsc/article/view/7764>.
- Zulkarnain, R., and A. D. Ramdansyah. “... Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pt Bank Syariah Mu’amalah Cilegon).” *Jurnal Manajemen Dan ...*, eprints.untirta.ac.id, 2020. <https://eprints.untirta.ac.id/id/eprint/19612>.
- Zulkarnain, R., and A. D. Ramdansyah. “... Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pt Bank Syariah Mu’amalah Cilegon).” *Jurnal Manajemen Dan ...*, eprints.untirta.ac.id, 2020. <https://eprints.untirta.ac.id/id/eprint/19612>.