

DAFTAR RUJUKAN

A. Buku

- Akbar, M. Fikri dkk. *Public Relations*. Yogyakarta: Ikatan Guru Indonesia, 2021.
- Andrianto dan M. Anang Firmansyah. *Manajemen Bank Syariah Implementasi Teori Dan Praktek*. Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media, 2019.
- Anshori, Abdul Ghofur. *Perbankan Syariah Di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2018.
- Ansori, Muslich dan Sri Iswati. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Airlangga University Press, 2019.
- Arif, M. Nur Rianto Al. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Astuti, Miguna dan Agni Rizkita Amanda. *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish, 2020.
- Barata, Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2019.
- Baroroh, Ali. *Trik-Trik Analisis Statistik Dengan SPSS 15*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2008), .
- Bija, Andrias Pong dkk. *Employee Engagement*. Klaten: Lakeisha, 2019.
- Daga, Rosnaini. *Citra, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan*. Gowa: Global Research And Consulting Institute, 2017.
- Darmanto dan Sri Wardaya. *Manajemen Pemasaran Untuk Mahasiswa, Usaha Mikro Kecil Dan Menengah*. Yogyakarta: Deepublish, 2016.
- Djaali. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara, 2020.
- Fatihudin, Didin dan M. Anang Firmansyah. *Pemasaran Jasa: Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2019.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2020.
- Griffin, Jill. *Customer Loyalty: Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga, 2005.

- Gunawan, Ce. *Mahir Menguasai SPSS Panduan Praktis Mengolah Data Penelitian*. Yogyakarta: Deepublish, 2020.
- Halim, Fitria dkk. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021.
- Handayani, Tati dan Muhammad Anwar Fathoni. *Buku Ajar Manajemen Pemasaran Islam* (Yogyakarta: Deepublish, 2019).
- Haryanto, Rudy. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah: Teori Dan Praktik*. Pamekasan: Duta Media Publishing, 2020.
- Hasan, *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Hendrayani, *Manajemen Pemasaran*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2021.
- Hiriansah. *Metodologi Penelitian: Suatu Tinjauan Konsep Dan Konstruksi*. Pasuruan: Qiara Media Partner, 2019.
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: KENCANA, 2017.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Prenamedia Group, 2011.
- Kasmir. *Customer Service Excellent Teori Dan Praktik*. Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2018.
- Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta: KENCANA, 2010.
- Laksana, Muhammad Fajar. *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*. Jawa Barat: Khalifah Mediatama, 2019.
- Lubis, Mayang Sari. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Marzuki, Agustina dkk. *Praktikum Statistik*. Malang: Ahlimedia Press, 2020.
- Mukhid, Abd. *Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2021.
- Nuralam, Inggang Perwangsa. *Etika Pemasar Dan Kepuasan Konsumen Dalam Pemasaran Perbankan Syariah*. Malang: UB Press, 2017.
- Prihadi, M. Dana. *Pengenalan Dasar Manajemen Publik Relasi*. Jogjakarta: KBM Indonesia, 2020.

- Purba, Elidwaty dkk. *Metode Penelitian Ekonomi*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021.
- Purnomo, Rochmat Aldy. *Analisis Statistik Ekonomi Dan Bisnis Dengan SPSS*. Ponorogo: UNMUH Ponorogo Press, 2017.
- Rahayu, Sri. *Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Obyek Wisata*. Palembang: CV. Anugrah Jaya, 2019.
- Riyanto, Slamet dan Aglis Andhita Hatmawan. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif: Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Yogyakarta: Deepublish, 2020.
- Riyanto, Wahyu Hidayat dan Achmad Mohyi. *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Malang: UMM PRESS, 2020.
- Sahir, Syafrida Hafni dkk. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021.
- Santi, Indyah Hartami dan Fandi Sudiasmo. *Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use Terhadap Behavioral Intention to Use dan Actual Usage pada Aplikasi Identifikasi Jenis Kulit Wajah*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2014.
- Sari, A.A. Ayu Ratih Permata dan Ni Nyoman Kerti Yasa. *Kepercayaan Pelanggan Di Antara Hubungan Citra Perusahaan Dan Kewajawan Harga Dengan Loyalitas Pelanggan Mapemall.Com*. Klaten: Lakeisha, 2020.
- Shinta, Agustina. *Manajemen Pemasaran*. Malang: UB Press, 2011.
- Siagian, Dergibson dan Sugiarto. *Metode Statistika Untuk Bisnis Dan Ekonomi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000.
- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual Dan SPSS*. Jakarta: Kencana, 2017.
- Soemirat, Soleh dan Elvinaro Ardianto. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2010.
- Sudarsono, Heri. *Buku Ajar: Manajemen Pemasaran*. Jember: Cv. Pustaka Abadi, 2020.
- Sudaryono. *Manajemen Pemasaran: Teori Dan Implementasi*. Yogyakarta: Andi Offset, 2016.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.

- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Suharyadi dan Purwanto. *Statistika: Untuk Ekonomi Dan Keuangan Modern*. Jakarta: Salemba Empat, 2009.
- Sujarweni, V. Wiratna dan Poly Endrayanto. *Statistika Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Sujarweni, V. Wiratna. *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2019.
- Suryani dan Hendryadi. *Metode Riset Kuantitatif: Teori Dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen Dan Ekonomi Islam*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2016.
- Sutojo, Siswanto. *Membangun Citra Perusahaan*. Jakarta: PT Damar Mulia Pustaka, 2020.
- Tarjo. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Deepublish, 2019.
- Tersiana, Andra. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2018.
- Tim Penyusun Pedoman Karya Ilmiah. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Edisi Revisi. Pamekasan: Institut Agama Islam Negeri Madura, 2020.
- Yuliantari, Kartika dkk. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2020.

B. Jurnal

- Apriyanti, Putri dkk. "Analisis Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Empirik Nasabah Tabungan Tandamata Bank BJB Cabang Serang). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa*. Vol. 1, No. 2. Nopember 2017.
- Arfianti, Shella Rizqi. "Pengaruh Citra Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah". *Management Analysis Journal*. Vol. 3, No. 2. 2014.
- Damayanti, Selvy. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah". *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol. 7, No. 11, November 2018.
- Dennisa, Eugenia Andrea dan Suryono Budi Santoso. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas

- Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening”. *Journal Of Management*. Vol. 5, No. 3. 2016.
- Dewi, Kadek Novita Maharani dkk. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BPR Sari Jaya Sedana Di Klungkung”. *Warmadewa Economic Development Journal*, Vol. 2, No. 1, 2019.
- Julhamsyah, Hanif. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Kredit Pada Bank Jatim Cabang Utama Surabaya”. *Soetomo Business Review*, Vol. 1, No. 1. 2020.
- Mutmainnah. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah”. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, Vol. 10, No. 2. September 2017.
- Octavia, Ria. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Index Lampung”. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol. 13, No. 1. April 2019.
- Pramana, I Gede Yogi dan Ni Made Restini. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali”. *E-Jurnal Manajemen Unud*, ISSN:2302-8912, Vol. 5, No. 1. 2016.
- Pramono, Yusuf Triwiyadi dkk. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Pembantu Kerjo)”. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*. Vol. 13. September 2019.
- Rahayu, Basuki Sri dan Endang Saryanti. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Hubungan Pelanggan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah Pada PD. BPR BKK Boyolali)”. *ADVANCE*, Vol. 1, No. 2. Februari 2014.
- Rahayu, Yulianita dan Sri Suharti. “Kualitas Jasa, Citra Perusahaan Dan Kepuasan Nasabah Pt Bank BJB Kantor Cabang Utama Bandung”. *Jurnal Ekubis*. Vol. 3, No. 1. September 2018.
- Saputra, Gusti Alit. "Peran Kepuasan Memediasi Pengaruh Citra LPD Terhadap Loyalitas Nasabah LPD Desa Adat Abiantuwung di Tabanan". *Warmadewa Management and Business Journal*. Vol. 2, No. 2. Agustus 2020.
- Sari, Rora Rosmaya dkk. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Citra Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Era Covid 19 (Studi Kasus Di

- PT. Bank Mandiri Kantor Cabang Palembang)”. *Integritas Jurnal Manajemen Profesional*. Vol. 2, No. 2. Juli 2021.
- Septiana, Aldila dan Siti Jumiati. “Strategi Pemasaran Tabungan Tarbiyah Dengan Akan *Mudharabah* (Studi Kasus Di BPRS SPM Cabang Bangkalan)”. *Jurnal Ilmu Dan Pendidikan Ekonomi Sosial*. Vol. 5, No. 1. Mei 2021.
- Susanto, Puteri Herlanies dan Iwan Kurniawan Subagja. “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. Januari-April 2019.
- Triyadi dkk. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Danamon Tbk Cabang Bintaro”. *Jurnal Ekonomi Efektif*. Vol. 3, No. 4. Juli 2021.
- Yudiadari, Ni Komang Pani dan Made Dian Putri Agustina. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Unit Simpan Pinjam Bumdes Dana Merta Desa Tangkup Kabupaten Karangasem”. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan Dan Pariwisata*. Vol. 1, No. 1, Desember 2020.
- Zakiy, Muhammad dan Evrita Putri Azzahroh. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel *Intervening*”. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, Vol. 3, No. 1. Januari-Juni 2017.
- Daniaty, Mareta. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BJBS KCP Ciputat”. Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2017
- Suhari. Kepala BPRS SPM Kantor Kas Bandaran. *Wawancara Langsung*, 22 Juli 2021.