

DAFTAR RUJUKAN

- Agung Anak Agung Putu. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Malang: UB Press, 2012.
- Anggito Albi & Johan Setiawan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat: CV Jejak, 2018.
- Arikunto Suharsimi. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta, 1995.
- Arikunto Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek: Edisi Revisi VI*. Jakarta: Pt Renika Cipta, 2010.
- Assauri Sofjan. *Strategic Marketing*. Bandung: PT. Raja Grafindo Persada, 2012.
- Barata Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2019.
- Fandy Tjipno & Gregorius Chandra. *Service, Quality & Statisfaction*. Yogyakarta: Deepublish, 2015.
- Firmansyah Anang. *Perilaku Konsumen, Sikap Dan Pemasaran*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018.
- Firmansyah Farid & Rudy Haryanto. *Manajemen Kualitas Jasa Peningkatan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Pamekasan: Duta Media Publishing, 2019.
- Ghozali Imam. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro, 2011.
- Griffin Jill. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga, 2003.
- Gunawan Ce. *Mahir Menguasai SPSS Panduan Praktis Mengolah Data Penelitian New Edition Buku Untuk Orang Yang (Merasa) Tidak Bisa Dan Tidak Suka Statistika*. Yogyakarta: Deepublish, 2020.
- Hasan Ali. *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Huda Nurul, Dkk. *Pemasaran Syariah, Teori Dan Aplikasi*. Depok: Kencana, 2017.
- Irawan Handi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2002.
- Irma Setiyawati. *Bank Umum Syariah Di Indonesia: Peningkatan Laba Dan Pertumbuhan Melalui Pengembangan Pangsa Pasar*. Yogyakarta: Expert, 2018.

- Kasmir. *Customer Services Excellent*. Jakarta: Raja Grafindo Persada 2017.
- Kertajaya Hermawan. *Boosting Loyalty Marketing Performance*. Jakarta: 2007.
- Loveluck Christopher & Lauren Wright. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Index, 2005.
- Martono Nanang. *Metode penelitian kuantitatif*. Jakarta; Rajawali Pers, 2012.
- Mu'ah & Masram. *Loyalitas Pelanggan; Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan Dan Biaya Peralihan*. Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2014.
- Nasution Dito Aditia Darma & Mika Debora Br. Barus. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Laporan Keuangan Pada Pemerintah Kota Tanjung Balai Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening*. Sidoarjo: Uwais Inspirasi Indonesia, 2019.
- Noram Inggang Perwangsa. *Etika Pemasar Dan Kepuasan Konsumen Dalam Pemasaran Perbankan Syariah*. Malang: UB Press Tahun 2017.
- Payadnya Putu Ade Andre, Gusti Agung Ngurah Trisna Jayantika. *Panduan Penelitian Eksperimen Beserta Analisis Statistik Dengan SPSS*. Yogyakarta: Deepublishing, 2018.
- Purnomo Albert Kurniawan. *Pengolahan Riset Ekonomi Jadi Mudah Dengan IBM SPSS*. Surabaya: CV. Jakad Publishing, 2019.
- Rahmayanti Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Riyanto Slamet Dan Aglis Andhita Hatmawan. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020.
- S Burhanuddin. *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Graha Ilmu 2010.
- Sahabuddin Romansyah. *Manajemen Pemasaran Jasa: Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Industri Perbankan*. Pustaka Taman Ilmu: Tahun 2019.
- Sangadji Effa Mamang & Sopiah. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis di Sertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013.
- Setiawan Supriyadi. *Loyalitas Pelanggan Jasa*. Bogor: PT. IPB Taman Kencana, 2011.
- Setya Mustofa Pinton, Hafidz Gusdiyanto DKK. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Tindakan Kelas Dalam Pendidikan Olahraga*. Malang: UM, 2020.

- Siregar Sofiyan. *Metode Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta: Kencana, 2017.
- Siregar Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta, 2015.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Suryati Lilis. *Manajemen Pemasaran : Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2015.
- Tim Penyusun Pedoman Karya Ilmiah. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, Edisi Revisi*. Pamekasan: STAIN Pamekasan, 2015.
- Tjiptono Fandy. *Pemasaran Jasa- Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2014.
- Tjiptono Fandy. *Strategi Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset, 2000.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah. Jakarta, 2008.*
- Abror, Firman Dan Syilvia Deswita, “Pengaruh Kepercayaan Dan Switching Cost Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Kiriman Barang Pada PT. Citra Van Titipan Kilat Cabang Bukittinggi”, *Jurnal kajian manajemen Bisnis* 2, no. 1, 2013.
- Dewa Chriswardana Bayu, Lina Ayu Safitri,” Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ovo Pada Masa Physical Distancing,”. *Jurnal Ilmiah Bidang Manajemen Dan Bisnis*, Vol 3, no. 1, 2020.
- Jodi Wayan Gede Antok Setiawan, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. BPR Artha Adyamurthi di Kediri Tabanan,” *Jurnal Satyagraha* 01, no. 02, 2019.
- Rizal Zulkarnain, Her Taufik Dan Agus David Ramdansyah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening”, *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2020.
- Rosaindah Dewi,”Pengaruh E Banking Dan Kualitas Pelayan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank BNI’ 46 Cabang Lansia,” *Jurnal Manajemen Dan Keuangan* Vol. 5, no. 2, 2016.

Setiawan Heri, “Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadapkepuasan nasabah dan loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel intervening”, *Jurnal of Manajemen* 2, no. 2, 2016.

Yenti Sumarni, “Pandemi Covid -19: Tantangan Ekonomi Dan Bisnis,”. *Jurnal Al Intaj: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 6, no. 2, 2020.

Zakiy Muhammad, Evrita Putri Azzahroh, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening”, *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 3, No. 1, Yogyakarta, 2017.

www.Bhaktisumekar.co.id,