

DAFTAR RUJUKAN

- Achlam, Steffi Melati, dkk. "Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Menggunakan Structural Equation Modeling," *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Industri* 3 no. 1
- Al Arif, M. Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2019
- Assauri, Sofjan. *Strategic Marketing*. Depok: PT. RajaGrafindo Persada. 2012
- Barata, Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputundo. 2003
- Damayanti, Lina. 2019. "Pengaruh Service Performance Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Bni Syariah Cabang Malang," *Jurnal Manajemen Jaya Negara* 11, no.2
- Daryanto dan Ismanto Setya Budi. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media, 2014
- Fauziyah, Nur Dinah, dkk. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Malang: Literasi Nusantara, 2019
- Ghazali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 1*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011
- Griffin, Jill. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga, 2005
- Hardisman. *Analisis Data dan Statistik Dasar dengan Program GNU-PSPP*. Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani, 2021
- Herliana, Fika Anggun. Skripsi "Pengaruh Reputasi Merk dan Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi di Unit BRI Kecamatan Karangwungu Kabupaten Klaten tahun 2018)". Universitas Widya darma, Klaten. 2018
- Herlina, Vivi. *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputundo, 2019
- Hermawan, Asep dan Husna Leila Yusran. *Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Kencana, 2017
- Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta, 2019
- Khaerunnisa, Handini. 2013-2014 "Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah" *Jurnal Studia Akuntansi dan Bisnis* 1, No. 1.

- Kasmir. *Customer Service Excellence: Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Press, 2017
- Kotler, P. dan G. Armstrong, *Dasar-Dasar Pemasaran. Ed 9*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia. 2001
- Kotler, Phillip. dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid 1*. Jakarta: Erlangga. 2008
- Kurniawan, Iskawanto dan Muchsin S. Shihab. 2015. "Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Hubungan terhadap Kepuasan Nasabah serta Implikasinya terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri", *Jurnal Manajemen dan Bisnis* 13, No.2
- Mardikawati, Woro. 2013. "Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi" *Jurnal Administrasi Bisnis* 2 No.1
- Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Rajawali Press, 2011
- Mubarak, Reza. *Pengantar Ekonometrika*. Pamekasan: Duta Media Publishing, 2021
- Muktar, Bustari. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Prenada Media, 2016
- Mukhit, Abd. *Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. Surabaya: Pena Salsabila, 2013
- Mukhit, Abd. *Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. Surabaya: Jakad Media, 2019
- Nachrowi, Nachrowi Djalal dan Hardius Usman. *Penggunaan Teknik Ekonometri*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005
- Nasution, Dito Aditia Darma dan Mika Debora Br Barus. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Laporan Keuangan Pada Pemerintah Kota Tanjung Balai Dengan Variabel Moderating*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia, 2019
- Nizar, Muhammad dan Badrus Sholeh. 2017. "Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) terhadap Kepuasan Nasabah", *Jurnal Malia Ekonomi Islam* 8, No.2
- Nurhalimah, Nuni dan Ade Nurhayati KD. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan" *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 6 No. 2
- Palilati, Alida. 2007. "Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Sulawesi Selatan," *Jurnal Ekonomi Manajemen* 9, no. 1

- Puspaningrum, Astrid. *Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan: Kajian Perilaku Pelanggan Hypermart*. Malang: MNC Publishing, 2021
- Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Pamekasan: Institut Agama Islam Negeri Madura, 2020
- Rahayu, Retno Sri. Skripsi “Pengaruh Service Excellent terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi kasus: BNI Syariah KC Semarang)”. Institut Negeri Islam Negeri Salatiga. 2018
- Ramayanti, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013
- Riyanto, Slamet dan Aglis Andhita hatmawan. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif: Penelitian di Bidang Manajemen, Teknis, Pendidikan, dan Eksperimen*. Yogyakarta: Deepulish, 2020
- Rochaety, Ety, dkk. *Metodologi Penelitian Bisnis: Dengan Aplikasi SPSS*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2009
- Safitri, Indah Nur. 2020. “Pengaruh Pengetahuan Bagi Hasil, Service Excellent, dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Bank Rakyat Indonesia Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus: BRI Syariah KCP Semarang Majapahit)” Salatiga: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Salatiga.
- Siregar, Sofiyan. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Prenadamedia, 2014
- Soemitra, Andri. *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Prenada Media, 2015
- Sof'an, Muhammad dan Supriyadi. 2016. “Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Produk, Kualitas Jasa Syariah dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kudus”, *Jurnal Ekonomi Syariah* 4, No.2
- Subagyo, Ahmad. *Marketing In Business*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2010
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2016
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2012
- Sumber Data KSPPS BMT NU JATIM Cabang Tlanakan*.
- Sujarweni, Wiratna, dkk. *Statistika Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012
- Suliyanto. *Metode Penelitian Bisnis: Untuk Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Yogyakarta: Andi Offset, 2018

- Suryani, Vebby. "Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Hambatan Berpindah Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Pada Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang" Skripsi, UIN Raden Fatah, Palembang, 2018
- Syamsuir. 2015. "Lembaga Keuangan Islam Non Bank", *Jurnal Islamika* 15, no.1
- Tjiptono, Fandy. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi. 2005
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Andi. 2014
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andy. 2006
- Utomo, Hardian Dwi, dkk. 2015. "Peran Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh Implementasi Service Excellence Terhadap Loyalitas Nasabah Pt.Bank Mandiri, Tbk Kota Banyuwangi," *Jurnal Bisnis dan Manajemen* 9, no.2
- Warsito, Windry Setyaning. 2018 "Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Pengkreditan Rayta Karyajatnika Sadaya Cabang Dago Bandung", *Jurnal Sekretari dan Manajemen* 2, No. 2
- Wijaya, Toni. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta Barat: Indeks, 2011
- Yohana, Okta. Skripsi "Pengaruh Nilai Nasabah dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan menggunakan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada BRI Syariah KCP Magelang)" Institut Agama Islam Negeri Salatiga. 2020
- Zakiy, Muhammad. 2017. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening" *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 3 No. 1