

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Panji, 'Pengaruh Customer Relationship Management Dan Nilai Nasabah Serta Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Jatim Cabang Lumajang' (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Gama Malang, 2017):33
- Agung, Anak Agung Putu, *Metodologi Penelitian Bisnis* (Malang: UB Press, 2012).27
- Aini, Zahriatul, 'Pengaruh Service Quality Dan Customer Trust Terhadap Customer Satisfaction Serta Dampaknya Pada Customer Loyalty Perbankan Syariah', *Kolegial*, 6.2 (2018).39-53. <https://doi.org/10.55744/kolegial.v6i2.65>
- Aji, Yahya Pamungkas, and Embun Duriany, 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Nasabah, Dan Kepercayaan Terhadap Word Of Mouth Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada PT Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Ungaran', *Jurnal Sains Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 5.no.1 (desember, 2015): 3, <https://jurnal.polines.ac.id/index.php/jse/article/view/94/91>
- Ansori, Muslich, and Sri Iswati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Surabaya: Airlangga University Press, 2009).94
- Assauri, Sofjan, *Manajemen Bisnis Pemasaran* (Depok: Rajawali Press, 2018).88
- Attsaqifi, Yusuf, Handoyo D.W, and Sari Listyorini, 'Pengaruh Nilai Pelanggan, Citra Merek (Brand Image) Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api Kelas Ekonomi Tawang Jaya Jurusan Semarang-Jakarta (Studi Kasus Di Stasiun Poncol DAOP IV, Semarang)', *Diponegoro Journal Of Social And Political Science*, (2014):3, <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/download/7228/6996>
- Chandra, Andreas, Hatane Semuel, Ritzky Karina, and Brahmana, 'Pengaruh Aktivitas Customer Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Manfaat Penerapan Relationship Marketing Di Excelso Galaxy Mall Surabaya', *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1, no.1 (january, 2017):1-8, <https://media.neliti.com/media/publications/133722-ID-pengaruh-aktivitas-customer-relationship.pdf>
- Dewi, Luh Komang Candra, I Made Wardana, Ni Nyoman Kerti Yasa, and I Putu Gde Sukaatmadja, *Dapatkan Versi Cetak Buku Ini* ▼ *Buku Di Google Play Entrepreneurial Marketing, Customer Relationship Marketing, Inovasi Produk, Dan Daya Saing UKM: Konsep Dan Aplikasi Dalam Penelitian* (Bandung: Media Sains Indonesia, 2021):40
- Djarmiko, Budi, 'Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah BRI Unit Sudirman - Bandung)', *SMART – Study*

- & *Management Reseach*, X.3 (april, 2013):34,  
<http://jurnalsmart.stembi.ac.id/index.php/jurnalsmart/article/view/56>
- Eka, Rima, Suharno, and Asnawati, 'Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Pahlawan Samarinda', *Jurnal Ilmu Manajemen Mulawarman*, 4, no.4 (November, 2019):56-62,  
<https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/JIMM/article/view/4760>
- Ferdinand, Augusty, *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen : Aplikasi Model-Model Rumit Dalam Penelitian Untuk Tesis S-2 & Disertasi S-3* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2000):74
- Ghazali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Tujuh (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013):143
- Griffin, Jill, Ratri Medya, Yati Sumiharti, Wisnu C. Kristiaji, and Dwi Kartini Yahya, *Customer Loyalty : Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan* (Jakarta: Erlangga, 2003):31-34
- Hadi, Sutrisno, *Seri Program Statistic-Versi 200* (Yogyakarta: Universitas Gajah Mada, 2020):102
- Harun, Harniza, 'Pengaruh Customer Relationship Marketing Dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Muamalat Cabang Jambi', *Jurnal Manajemen Pemasaran Modern*, 3, no.1 (2011):72, <https://online-journal.unja.ac.id/pemasaran/article/view/917>
- Haryanto, Rudy, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori Dan Praktik)* (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2021).39
- Karim, Kurniati, *Aspek Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan* (Surabaya: Jakad Media Publishing, 2020).36
- Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Prenada Media, 2004).136
- Kurniawan, Iskawanto, and Muchsin S. Shiha, 'Pengaruh Nilai Nasabah, Dan Kualitas Hubungan Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri', *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Bisnis Sriwijaya*, 13, no.2 (2015):207, <https://doi.org/10.29259/jmbs.v13i2.3349>.
- Kusumawati, Dyah, and Abdul Syakur, 'Pengaruh Kualitas Layanan Dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Komunikasi Words Of Mouth (Studi Pada PD BPR BKK Demak Cabang Sayung, Kab.Demak)', *Jurnal Administrasi Bisnis*, 5, no.1 (2016):48,  
<https://doi.org/10.14710/jab.v5i1.12723>
- Lestari, Sherlie Agneza Dwi, Jalaludin, and Rinawati, 'Praktek Tabungan Easy Wadiah Bank Syariah Indonesia Dalam Perspektif Fatwa No. 02/DSN-MUI/IV/2000', *JAMMIAH (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah)*, 2, no.1

- (2022):74-77, Misbahuddin, and Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistika Ed. 2* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013).32.  
<http://repository.iainkudus.ac.id/7312/5/5.%20BAB%20II.pdf>
- Muhaeni, Sheilamida Nanda, Phatriakalista Intan Apsari, Moh.Yusron, and Arin Setiyowati, 'Analisis Penerapan Strategi Pemasaran Produk Tabungan Easy Wadiah', *MUSYARAKAH: Journal of Sharia Economics (MJSE)*, 2, no.1 (2022):34-36, [10.2426/mjse.v2i1.5288](https://doi.org/10.2426/mjse.v2i1.5288)
- Mukarom, Moch Saepul, and Imroatul Khasanah, 'Analisis Pengaruh Nilai Nasabah Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Untuk Menciptakan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Nasabah Bank BRI Cabang Pandanaran Semarang)' (Universitas Diponegoro, 2012).15
- Mukhid, Abd, *Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif* (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2021).60
- Mulyono, Luqman Suryo, 'Pengaruh Layanan E-Banking, Relationship Marketing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada BRI Syariah KC Semarang)' (Institut Agama Islam Negeri Salatiga, 2020)
- Munfaat, Imron, 'Membangun Keunggulan Produk', *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, 11, no.3 (2003):35,  
<https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jspi/article/view/13930/0>
- Nanda, Mahyus Eka, *Ekonometrika Dasar Untuk Penelitian Di Bidang Ekonomi* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015).96
- Noor, Juliansyah, *Metode Penelitian* (Jakarta: Prenada Media Grup, 2011).44
- Nuryana, Fatati, *Statistik Bisnis Jilid 1* (Surabaya: Pena Salsabila, 2013).27
- Nusantari, Vitasya, Wekadigunawan, and Rokiah Kusumapradja, 'Preferensi Pasien Sebagai Media Menuju Loyalitas, Dampak Dari Implementasi Relationship Marketing', *Jurnal Health Sains*, 2.12 (2021).1693.  
<https://doi.org/10.46799/jhs.v2i12.369>
- Pramana, I Gede Yogi, and Ni Made Rastini, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali', *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5, no.1 (2016):703-733,  
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/view/18248>
- Pramudita, Yoana Arina, and Edwin Japarianto, 'Analisa Pengaruh Customer Value Dan Customer Experience Terhadap Customer Satisfaction Di De Kasteel Resto Surabaya', *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1, no.1 (january, 2013):1-7,  
<https://media.neliti.com/media/publications/140540-ID-none.pdf>
- Rianto, Sugeng, 'Pengaruh Keunggulan Produk, Mutu Strategi Dan Keunggulan

- Biaya, Pengaruhnya Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Pada Usaha Kecil Dan Menengah Di Kabupaten Tegal)', *Majalah Ilmiah Solusi*, 16, no.4 (Mei, 2018):110, <http://dx.doi.org/10.26623/slsi.v16i4.1670>
- Riyanto, Slamet, and Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen* (Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2020).13
- Saputra, Uhar Sahar, *Metode Penelitian* (Bandung: PT. Refrika Adtama, 2012).49
- Siregar, Syofian, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual Dan SPSS* (Jakarta: Prenada Media Grup, 2013).16
- Soewadji, Jusuf, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012)
- Sof'an, Mohammad, and Supriyadi, 'Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Produk, Kualitas Jasa Syariah Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Syariah Mandiri Kudus', *EQUILIBRIUM: Jurnal Ekonomi Syariah*, 4, no.2 (january, 2016):257, Sudaryono, Gaguk Margono, and Wardani Rahayu, *Pengembangan Instrumen Penelitian Pendidikan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013).30-32.  
<https://jurnal.staialhidayatlasem.ac.id/index.php/jingji/article/view/9>
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2016)
- Suharyadi, and Purwanto, *Statistik Untuk Ekonomi Dan Keuangan Modern* (Jakarta: Salemba Empat, 2014).159
- Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2019).123
- Sunarsasi, and Nanang Rudi Hartono, 'Strategi Pemasaran Usaha Kecil Menengah Di Kabupaten Blitar (Studi Pada UKM Cap Kuda Terbang Bu Sulasmi)', *Jurnal Translitera*, 9, no.1 (maret, 2020):63,  
<https://doi.org/10.35457/translitera.v9i1.928>
- Sundari, Eva, *Dinamika Citra Dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam ( Studi Kasus Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru)* (Indramayu: Penerbit Adab, 2021).92
- Sunyoto, Danang, *Metodelogi Penelitian Akuntansi* (Bandung: Refika Aditama, 2013).36
- Tim Penyusun Pedoman Karya Ilmiah, *Pedoman Karya Tulis Ilmiah* (Pamekasan: IAIN Madura, 2020).19
- Trisusanti, Yelli, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah', *JOM FISIP*, 4, no.2 (2017):4-5,

<https://media.neliti.com/media/publications/134078-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-dan-kepercay.pdf>

- Ubaidillah, Fatchur Rohman, and Rofiaty, 'Pengaruh Relationship Marketing Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Funding Bank Sinarmas Kantor Cabang Padang)', *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 4, no.1 (2017):99-101, <https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jbm/article/download/1716/1108>
- Widjaja, Clarisha Octavia, 'Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Customer Loyalty Dan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Fuboru Indonesia Di Surabaya', *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 10, no.2 (2016):52, <https://doi.org/10.9744/pemasaran.10.2.52-58>
- Wijaya, Oscarius Yudhi Ari, *Strategi Manajemen Hubungan Pelanggan Dan Orientasi Pasar* (Yogyakarta: Deepublish, 2019).21
- Wijaya, Tony, *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013).85
- Wiroso, and Surya Ubka, *Penghimpunan Dana Dan Distribusi Hasil Usaha Bank Syariah* (Jakarta: Grasindo, 2005).23
- Woran, Nita, Altje Tumbel, and Paulina Van Rate, 'Pengaruh Costumer Relationship Marketing, Nilai, Keunggulan Produk Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Mega Jl. Piere Tendean Mega Mall Manado)', *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16, no.1 (2016):771-782, <https://docplayer.info/52356407-Jurnal-berkala-ilmiah-efisiensi-volume-16-no-03-tahun-2016.html>.
- Yuliardi, Ricky, and Zuli Nuraeni, *Statistika Penelitian Plus Tutorial SPSS* (Yogyakarta: Innosain, 2017).113
- Zaini, Hisyam, Yusron Rozzaid, and Nurul Qomariah, 'Dampak Relationship Marketing, Kepercayaan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah', *JSMBI (Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia)*, 7, no.1 (2017):76, <https://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/SMBI/article/view/1014>
- Zulganef, *Metode Penelitian Sosial Dan Bisnis* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013).67