

## DAFTAR PUSTAKA

- Abshor, Ulil. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan dan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening”, Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Salatiga, 2021.
- Adhari, Iendy Zelvian Adhari. Kepuasan Pelanggan dan Pencapaian Brand Trust., Pasuruan: Penerbit Qiara Media, 2021.
- Alhamda, Syukra. Buku Ajar Metlit dan Statistik. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Ambarwati, Ayuk. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Citra, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening”, Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Salatiga, Salatiga, 2019.
- Apriyanti, Putri. dan Djasuro Surya. “Analisis Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nsabab Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening” Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa:1. No. 2, November, 2017.
- Ayu Mulyaningsih, Luh dan I Gst Agung Ketut Gede Suasana. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank OCB NISP Di Denpasar” Jurnal Manajemen Unud:5. No. 1, 2016.
- B. Pontoh, Michael. Lotje Kawet dan Willem A. Tumbuan. “Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Manado” Jurnal EMBA, 2. No. 3, September, 2014.
- Chandra, Henry dan Hanjaya Siaputra. “Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Minat Beli Ulang Di Restoran XYZ Surabaya Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Mediator” Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa, 8. No. 2, 2020.
- Damayanti, Lina. “Pengaruh Service Performance Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Bni Syariah Cabang Malang” Jurnal Manajemen Jaya Negara 11, No.2, Juli, 2019.
- Dewi Kusumawati, Hilda. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening”, Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Salatiga, Salatiga, 2018.
- Fatihudin, Didin dan Anang Firmansyah. Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2019.
- Ghozali, Imam. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi 8. Bandung: BP Undip, 2005.

- Handayani, Tati. dan Muhammad Anwar Fathoni. Manajemen Pemasaran Islam, Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2019.
- Haryanto, Rudy. Manajemen Pemasaran Bank Syariah. Pamekasan: Duta Media Publishing, 2020.
- Hasnunidah, Neni. Metodologi penelitian pendidikan. Yogyakarta: Media Akademi, 2017.
- <https://bmtnujatim.com/> diakses pada 30 Mei 2022 pukul 18:57 WIB
- Hurriyati, Ratih. Bauran Pemasaran & Loyalitas Konsumen. Bandung: CV Alfabeta, 2019.
- Indrasari, Meithiana. Pemasaran & Kepuasan Pelanggan. Surabaya: UP Unitomo Press, 2019.
- Intan Pemata Sari, Putri. “Studi Tentang Mibat Beli Ulang Produk Tupperware Di Kota Pekalongan” Jurnal Sains Pemasaran Indonesia:XV. No. 2, September, 2016.
- Irawan, Deny. dan Edwin Japarianto. “Analisa Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya” Jurnal Manajemen Pemasaran:1 No. 2, 2013.
- Janita Sembiring, Inka, Suharyono, dan Andriani Kusumawati. “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald MT.Haryono Malang)” Jurnal Administrasi Bisnis:1, Oktober, 2014.
- Kartajaya, Hermawan dan Muhammad Syakir Sula. Syariah Marketing.Bandung: PT Mizan Pustaka, 2006.Kuncoro, Mudharaj. Metode Kuantitatif. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2011.
- Kurniawan, Albert. Metode Riset Untuk Ekonomi & Bisnis, Bandung: Alfabeta, 2014.
- Mufida, Ismatul. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Relationship Marketing dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening”, Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Salatiga, Salatiga, 2019.
- Nafisa, Jihan dan I Made Sukresna. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harapan Kinerja, dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening” Diponegoro Journal Of Management:7. No. 3, 2018.
- Nanda, Mahyus Eka. Ekonomitrika Dasar. Tt: Mitra Wacana Media, 2015.
- Noor Kholifah, Umi. “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening”, Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Salatiga, Salatiga, 2020.

- Noor, Juliansyah. Metodologi Penelitian. Jakarta: Kencana, 2017.
- Nurhalimah, Nuni dan Ade Nurhayati KD, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan" Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 6. No.2 (September 2019), 5.
- Nursaidah. "Pengaruh Citra Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), TBK. Cabang Jember." Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia:3 No. 2, Desember, 2017.
- Oktaviani Satriyanti, Evi. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Bank terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat di Surabaya" Journal of Business and Banking:2. No 2, November, 2012.
- Putu Dharma Diyanthini, Ni dan Ni Ketut Seminari. "Pengaruh Citra Perusahaan, Promosi Penjualann dan Kualitas Pelaynan terhadap Kepuasan Nasabah pada LPD Desa Pakraman Panjer".
- Ratih Permata Sari, Ayu dan Ni Nyoman Kerti Yasa.Kepercayaan Pelanggan Di Antara Hubungan Citra Perusahaan dan Kewajaran Harga dengan Loyalitas Pelanggan Mapemall.com, Klaten: Penerbit Lakeisha, 2020.
- Risal, Taufiq. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada BMT Kampoeng Syariah" Jurnal Manajemen dan Bisnis:1, 2019.
- Riyanto, Slamet dan Aglis Andhita H. Metode Riset Penelitian Kuantitaif Di Bidang Manajemen, Teknik Pendidikan Dan Eksperimen. Yogyakarta: Deepublish, 2020.
- Rochaety, Eti dkk. Metode Penelitian Bisnis: dengan Aplikasi SPSS. Jakarta: Mitra Wacana media, 2009.
- Santoso, Fuji. "Analisis Mediasi Prestasi Belajar Pada Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Universitas Islam Malang)" Jurnal Ilmu Manajemen, 5. No. 1, Maret, 2020.
- Sasongko, Felita dan Hartono Subagio. "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria." Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, 2, 2013.
- Seran, Sirilius. Metodologi Penelitian Ekonomi dan Sosial. Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2020.
- Siregar, Syofian. Metode penelitian kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS. Jakarta: Prenamedia Group, 2013.
- Soewadji, Jusuf. Pengantar Metodologi Penelitian. Jakarta: Mitra Wacana Madia, 2012.
- Subagyo, Ahmad. Marketing in Business. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2010.

- Sudarsono, Heri. Manajemen Pemasaran. Jember: CV Pustaka Abadi, 2020.
- Sudaryono, Gaguk Margono dan Wardani Rahayu. Pengembangan Instrumen Penelitian Pendidikan. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Sugiyono. Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Bandung: Alfabeta, 2010.
- Sujarweni. Metodologi penelitian Bisnis dan Ekonomi. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2019.
- Sujarweni, V. Wiratna & Poli Endrayanto. Statistika Untuk Penelitian. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Sunyoto, Danang. Metodologi Penelitian Akuntansi. Bandung: Refika Aditama, 2013.
- Suratno, Aziz Fathoni, dan Andi Tri Haryano. "Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada PT Pelabuhan Indonesia III Semarang" Journal Of Management:2 No. 2, Maret, 2016.
- Syahrir, dkk. Aplikasi Metode SEM-PLS. Bogor: PT Penerbit IPB Press, 2020.
- Tim Penyusun Pedoman Karya ilmiah. Pedoman Penulisan Karya Ilmiah. Pamekasan: STAIN Pamekasan Press, 2015.
- Tri, Hidayati dkk. Statistika Dasar panduan Bagi Dosen dan Mahasiswa. Jawa Tengah: Pena Persada, 2019.
- Warnadi dan Aris Triyono. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2019.
- Wijaya, Tony. Manajemen Kualitas Jasa. Jakarta: PT. Indeks, 2011.