

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, K. H. (2006). Analisis pengaruh Kualitas Layanan, Komitmen dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Nasabah Tabungan Simpeda Bank Jateng) (Doctoral dissertation, program Pascasarjana Universitas Diponegoro).
- Aini, Z. (2019). Pengaruh Service Quality Dan Customer Trust Terhadap Customer Satisfaction Serta Dampaknya Pada Customer Loyalty Perbankan Syariah.
- Al Afifah, A. (2016). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi Kasus di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang)* (Doctoral dissertation, UIN RADEN FATAH PALEMBANG).
- Alwahidin, A., Mongkito, A. W., & Ahmad, A. (2021). Pengaruh Reputasi Bank dan Etika karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Madinah: Jurnal Studi Islam*, 8(2), 171-201.
- Aryska, M. (2017). Pengaruh reputasi perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien (kasus rumah sakit islam ibnu sina pekanbaru). *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 4(1), 1-15.
- Danang Sunyoto, S. H., SE, M., & Fathonah Eka Susanti, S. E. (2015). *Manajemen pemasaran jasa*. Media Pressindo.
- Fakhri, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Pekanbaru Tambusai. *Eko dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 12(4), 481-490.
- Fakhrudin, A. (2020). Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Maskapai Sriwijaya Air di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. *Jurnal Optimal*, 17(1), 51-72.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivarietas Dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hidayat, R., Akhmad, S., & Machmud, M. (2015). Effects of service quality, customer trust and customer religious commitment on customers satisfaction and loyalty of Islamic banks in East Java. *Al-Iqtishad Journal of Islamic Economics*, 7(2), 151-164.
- Hirmawan, M. R. A. (2015). Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah bertransaksi di bank Syariah (Studi Kasus di Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta) (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).

- Huang, C. C., Yen, S. W., Liu, C. Y., & Chang, .P. (2014). The Relationship among brand equity, customer satisfaction, and brand resonance to repurchase intention of cultural and creative industries in Taiwan. *The International Journal of Organizational Innovation*.
- Husein, U. (2014). Metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis, edisi II. *Jakarta. PT Rajagrafindo Persada*.
- Jimanto, R. B. (2014). Pengaruh service quality terhadap loyalitas nasabah dengan customer satisfaction sebagai variabel intervening pada ritel bioskop The Premiere Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(1), 1-7.
- Kandamplully, Jay, dan Hu,Hsin-Hui,(2007). Do hoteliers need to manage image to retain loyal customers. *International Journal of Contemporary Hospitality Management Vol. 19 No. 6*, pp. 435-443.
- Keni, K., Dharmawan, P., & Wilson, N. (2021). Pengaruh reputasi perusahaan, kepuasan merek, dan sikap merek terhadap loyalitas nasabah pada industri penerbangan di Indonesia. *DeReMa (Development of Research Management): Jurnal Manajemen*, 16(1), 79-95.
- Khusaini, A. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di SPA Club Yogyakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Lai F., Griffin M., dan Babin B J, (2009). How quality, value, image, and satisfaction create loyalty at a Chinese telecom. *Journal of Business Research* 62,PP. 980 –986.
- Linardi, E. (2020). Pengaruh service quality terhadap customer loyalty dengan overall customer satisfaction sebagai variabel intervening di BCA Rungkut Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 7(1), 12.
- Linardi, E. (2020). Pengaruh service quality terhadap customer loyalty dengan overall customer satisfaction sebagai variabel intervening di BCA Rungkut Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 7(1), 12.
- Lovenia, C. O. A., & SUTOPO, S. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang) (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
- Nursiana, A. (2015). Pengaruh internet banking, kualitas layanan, reputasi produk, lokasi, terhadap loyalitas nasabah dengan intermediasi kepuasan nasabah. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 19(3), 450-462.
- Octavia, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(1), 35-39.

- Pereira, D., Giantari, N. G. K., & Sukaatmadja, I. P. G. (2016). Pengaruh service quality terhadap satisfaction dan customer loyalty Koperasi Dadirah di Dili Timor-Leste. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(3), 455-488.
- Pratiwi, H., Rosmawati, P., & Usman, O. (2019). Effect of price, promotion, brand trust, and customer satisfaction on customer loyalty in packaging products mineral water aqua. *SSRN Electronic Journal*.
- Royani, A. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Reputasi Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Kc Bank Muamalat Purwokerto). *Purwokerto: IAIN Purwokerto*.
- Safavi, V. D. R., & Hawignyo, H. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan konsumen kartu Prabayar. *JURNAL MANAJEMEN*, 13(1), 142-150.
- Sangadji, E. M. (2013). *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Sanjaya, W., Rahyuda, I. K., & Wardana, I. M. (2016). Pengaruh Kualitas Produk dan Reputasi Merek terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Mie Instan Merek Indomie di Kota Denpasar. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(4), 877-904.
- Saputra, F. I. (2013). Kualitas Layanan, citra dan pengaruhnya terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah (studi pada PT Bank Bni 46 sentra kredit kecil Surabaya). *Jurnal aplikasi manajemen*, 11(3), 445-457.
- Saputri, E. J. E. (2019). Pengaruh Prinsip Bagi Hasil dan Bunga dan Reputasi Bank Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Jasa Perbankan. *Jurnal Riset Akuntansi Jambi*, Vol 2(No 2)
- Sarwono, J. (2005). *Teori dan Latihan Menggunakan SPSS*. Andi Yogyakarta. Yogyakarta.
- Siagian, H., & Cahyono, E. (2014). Analisis website quality, trust dan loyalty nasabah online shop. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 8(2), 55-61.
- Sufiati, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank BNI Syariah Cabang Banda Aceh) (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry Banda Aceh).
- Sufiati, M. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank BNI Syariah Cabang Banda Aceh)* (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry Banda Aceh).
- Suganda, L. (2018). *Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Religiusitas Nasabah dan Reputasi Bank Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Sumsel*

Babel Syariah Palembang (Doctoral dissertation, UIN RADEN FATAH PALEMBANG).

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta. *Cet. 25*.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta. *Cet. 25*.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta. *Cet. 25*.

Wahyuningsih, A. S. (2004). Hubungan antara kecerdasan emosional dengan prestasi belajar pada siswa kelas II SMU LAB School Jakarta Timur. Jakarta: Universitas Persada Indonesia YAI (SKRIPSI).

Widowati, A. S., & Mustikawati, R. I. (2018). Pengaruh Pengetahuan Produk Tabungan, Reputasi Bank dan Persepsi Nasabah Mengenai Suku Bunga Simpanan Terhadap Keputusan Menabung Nasabah. *Nominal: Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*, 7(2), 141-156.

Wijayanto, K. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 17(1), 38-45.