

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, A. A. (2016). *Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang)*. Palembang: UIN Raden Fatah.
- Al Arif, M. N. (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Al-Kasani, A. (t.thn.). *Badai' ash-Shanai' fi Tartib Asy-Syara'i, IV*.
- Alma, B. (2014). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arifin, I. (2007). *Membuka Cakrawala Ekonomi*. Jakarta: Setia Purna Inves.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ash-Shiddieqy, T. H. (1984). *Pengantar Fiqh Mu'amalah, cet. II*. Jakarta: Bulan Bintang.
- Bank Syariah Indonesia. (t.thn.). *Tentang Kami: Informasi Lengkap Tentang Bank Syariah Indonesia*. Dipetik Juny 5, 2022, dari BSI Bank Syariah Indonesia: bankbsi.co.id
- Barata, A. A. (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Boavida, A. d. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Banco Nacional Comercio Timor Leste (BNCTL). *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Vol. 6 (09)*.
- Departemen Agama Republik Indonesia. (t.thn.). *Al-Qur'an dan Terjemah*. Jakarta: Lajnah Pentashih Mushaf al-Quran.
- Dewi, G., Yasa, N. K., & Sukaatmadja, P. G. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT BPR Hoki di Kabupaten Tabanan. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Univeritas Udayana, Vo. 3 (5)*, 257-275.
- Duwi, P. (2014). *Spss 22: Pengelolaan Data Terpraktis*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Dzajuli, A., & Yanuari, Y. (2001). *Lembaga-Lembaga Perekonomian Umat (Sebuah Pengenalan)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Erlangga, M. E. (2022, Juny 5). Informasi Data Nasabah BSI KCP Majalengka Abdul Halim. (K. Khotimah, Pewawancara)

- Fandy, T. (2014). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Firmansyah, M. A. (2018). *Perilaku Konsumen: Sikap dan Pemasaran*. Sleman: Deepublish.
- Gujarati, D. (2004). *Basic Econometrics (Ekonometrika Dasar)*. Jakarta: Erlangga.
- Gunawan, I. (2017). *Pengantar Statistika Inferensial*. Bandung: Raja Grafindo Persada.
- Hasan, I. (2004). *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ikatan Bankir Indonesia (IBI) Dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP). (2013). *Memahami Bisnis Bank edisi ke 1*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Irawan, E. (2014). *Pengantar Statistika Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Aura Pustaka.
- Jill, G. (2002). *Customer Loyalty terjemahan Dwi Kartini Yahya*. Jakarta: Erlangga.
- Kansil, C. S., & Kansil, C. S. (2002). *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia, Cetakan ke-1*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Karim, A. A. (2004). *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Kartajaya, H. (2007). *Boosting Loyalty Marketing Performance*. Bandung: Mizan Pustaka.
- Kasmir. (2013). *Kewirausahaan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kitab az-Zuhud war-Raqaiq, No. 5245. (t.thn.)*.
- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran: Analisis Implementasi dan Kontrol, Edisi ke-9, Jilid 1*. Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Kotler, P., & Keller, K. (2009). *Marketing Management Thirteenth Edition, alih bahasa Bob Sabran, Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Philip, & Kevin, L. (2013). *Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua*. Jakarta Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.

- Muhammad. (2008). *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Press.
- Nazir. (2011). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- NH, M. F. (2005). *Konsep & Implementasi Bank Syariah*. Jakarta: Renaisan.
- Pramana, I. Y., & Rastini, N. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, Vol. 5 (1)*, 250-738.
- Purnama, R., & Hidayah, A. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan serta Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan. *Tirtayasa Ekonomika 14 (2)*, 187-203.
- Pusat Komunikasi Ekonomi Syariah. (2008). *Perbankan Syariah*. Jakarta: PKES Publishing.
- Puung, F. K., Fudholi, A., & Dharmmesta, B. S. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di Salon dan SPA. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi, Vol. 4 (2)*, 105-110.
- Ramli, R. R. (2021, November 2). *Siap-siap, Bank Syariah Indonesia (BSI) masih akan tutup puluhan kantor tahun 2022*. Dipetik Juny 5, 2022, dari Kontan.co.id: <https://keuangan.kontan.co.id/news/siap-siap-bank-syariah-indonesia-bsi-masih-akan-tutup-puluhan-kantor-tahun-2022>
- Rusyd, M. I. (1988). *Bidayatul Mujtahid Wa Nihayatul Muqtashid Darul Qalam*. Beirut.
- S, A. I. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru*. Riau: UIN Sulatn Syarif Kasim.
- S, N. (1988). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsto.
- Sangadji, Mamang, E., & Sopiiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sanistasya, P. A. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan Britama pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Samarinda. *Growth 28*, 261.

- Satriyanti, E. O. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Bank terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat di Surabaya. *Journal of Business and Banking* 2 (2), 171-184.
- Setiadi, N. J. (2013). *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana.
- Siburian, T. P., & Ginting, L. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Konsumen pada Warung Ucok Durian Iskandar Muda Medan terhadap Keputusan Pembelian. *EKONOMIKA*, III (2), 3.
- Siregar. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhastomo, R. (2015). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Sunyoto, D. (2011). *Praktis SPSS Untuk Kasus*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Sunyoto, D. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru.
- Swastha, B., & Handoko, H. (2004). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Syaikh, A. b. (2004). *Tafsir Ibnu Katsir, diterjemahkan M. Abdul Ghoffarm. et al*. Bogor: Pustaka Imam Asy-Syafi'i.
- Tjiptono, F. (2000). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2007). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction, Edisi III*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Umar, H. (2003). *Buku Metode Riset: Perlaku Konsumen Jasa*. Ghalia Indonesia.
- Usanti, T. P., & Shomad, A. (2011). *Transaksi Bank Syariah*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Utami, S. (2015). "The Influence of Costumer' Trust on Customer Loyalty". *International Journal of Economics, Commerce and Management United Kingdom*, Vol. III (7), 645.

- Utomo, P. D. (2006). *Analisis Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Kondumrn Pada Operator Telepon Seluler*. Yogyakarta: Tesis, Universitas Gadjah Mada.
- Wijaya, H., Beik, I. S., & Sartono, B. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah XYZ di Jakarta. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen (JABM)*, Vol. 3 (3), 417.
- Wijaya, T. (2009). *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya.
- Wiryaningtyas, D. P. (2016). Pengaruh Kepuasan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit: Pada Bank Kredit Desa Kabupaten Jember. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Growth*, 14 (2), 50.
- Wulansari, A. D. (2016). *Aplikasi Statistika Parametrik*. Yogyakarta: Pustaka Felicha.
- Yupitri, E., & Sari, R. L. (2012). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri di Medan. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 1 (1), 49.
- Zainal, V. R., Djaelani, F., Yusran, H. L., & Veithzal, A. P. (2017). *Islamic Marketing Management: Mengembangkan Bisnis dengan Hijrah ke Pemasaran Islami Mengikuti Praktik Rasulullah SAW*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Zuhri, M. (1993). *Terjemah Fiqh Empat Madzab*. Semarang: Asy-Syifa.

