

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Jurnal

- Ati, A. et al. (2020) 'Mediating the Effects of Customer Satisfaction and Bank Reputation on the Relationship between Services Quality and Loyalty of Islamic Banking Customers', *MALAYSIAN JOURNAL OF CONSUMER AND FAMILY ECONOMICS*, 25.
- Azhari, A. et al. (2020) 'The Effect of Quality of Service, Image, and Business Ethics on Satisfaction and Loyalty of Patients in Hospitals in Makassar City', *International Journal of Management Progress*, 1.
- Kusniati and Saputra, A. (2020) 'Faktor - faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah pada BPR Artha prima perkasa di Kota Batam', *EMBA*, 8.
- Maulidya, R.N., Kosim, A.M. and Devi, A. (2019) 'Pengaruh etika bisnis islam dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan hotel syariah di Bogor', *Ekonomi dan perbankan Syariah*, 11.
- Mu'in, R. and Bj, R.A.F. (2019) 'Pengaruh pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Polewali Kabupaten Polewali Mandar'.
- Rivai and Nurudin (2012) *Islamic and Economic Ethic mengacu pada Al - Qur'an dan mengikuti jejak Rasulullah SAW dalam Bisnis, Keuangan dan Ekonomi*.
- Pangarso,prastyono P. and Sumardi (2019) 'Islamic Microfinance Service Quality and Its Impact on Yogyakarta Customers' Satisfaction and Loyalty', *International Journal Of Science, Technology & Management*.
- Sudiroa, S.W.A., Sunaryoa, S. and Sudjatno, S. (2021) 'The effect of religiosity and service quality on customer loyalty of Islamic banks mediated by customer trust and satisfaction', *Management Science Letters*.

- Sangadji, E.M. and Sopiah (2013) 'Perilaku Konsumen'.
- Riyadi, S. (2019) 'Influence between Banking Service Quality and Brand Image Against Customer Relationship and Loyalty in Sharia Bank', *European Research Studies Journal*, XXII.
- Sunyoto, D. and Susanti, F.E. (2015) *Manajemen Pemasaran Data*. Yogyakarta: CAPS.
- Wahyuningtyas, T. and Sanjayawati, H. (2022) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Minat Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Produk Tabungan Islamic Banking (iB) Hasanah di KCP BNI Syariah Kepanjen', *Jurnal Perbankan Syariah Darussalam*, 2.
- Mardiatmoko, G. (2020) 'Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda (Studi Kasus Penyusunan Persamaan Allometrik Kenari Muda', *Ilmu Matematika dan terapan*, 14.
- Amelia, F. (2013) 'Etika Bisnis Islam Konsep dan implementasi pada perilaku usaha kecil', *ilmu ekonomi syariah* [Preprint].

## **B. Buku.**

- Griffin, J. (2005) *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan*. Jakarta.
- Antonio (2011) 'Bank Syariah Dari teori ke praktik'.
- Zainal, V.R. (2017) *Islamic Manajemen; mengembangkan bisnis dengan hijrah ke pemasaran islami mengikuti praktik Rasulullah Saw*. Jakarta.
- Ghazali (2012) *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*.
- Siregar (2014) *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan perhitungan manual dan Aplikasi SPSS versi 17*.
- Arifin, J. (2009) *Etika Bisnis Islami*. Semarang.
- Badroen, F. (2007) *Etika Bisnis Dalam Islam*. Jakarta.

- Kasmir (2006) *Etika Customer Service*. Jakarta.
- Alma and Priansa (2014) *Manajemen Bisnis Syariah*, Bandung : Alfabeta.  
Bandung.
- Ekowati (2019) *Riset Manajemen SDM*. Intelegensia Media.
- Fauzia, I.Y. (2013) *Etika Bisnis dalam Islam*. Jakarta.
- Sugiono (2020) *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D*.  
Bandung.
- Husein, U. (2011) *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*.
- Idris (2010) *Aplikasi Model Analisis Data Kuantitatif dengan Program SPSS*.
- Muhammad (2004) *Etika Bisnis Islami*. YOGYAKARTA.
- Sumarwan *et al.* (2013) 'Riset Pemasaran dan Konsumen, seri 3. Bogor : PT  
Penerbit IPB Press'.
- Nuryadin, M.B. (2015) 'Urgensi penerapan Etika dalam Bisnis'.
- Puspitaningtyas (2016) *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Ratminto and Winarsih, A.S. (2005) 'Manajemen Pelayanan'.
- Rivai, V. (2012) *Islamic Marketing*. Jakarta.
- Hasibun, M. (2005) *Dasar - Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiono (2016) *Metodologi Penelitian Manajemen*. Bandung.
- Sugiyono (2015) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.  
Alfabeta.
- Sujianto (2009) *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*.
- Tjiptono (2008) *Strategi Pemasaran*. YOGYAKARTA.

### **C. Skripsi**

- Agusti, M.E. (2019) *Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kepuasan pelanggan terhadap Customer Retention*.

- Irاندha, A. (2016) Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat. Universitas Negri Yogyakarta.
- Khasanah, N.F. (2019) Pengaruh Religiusitas, Kualitas Pelayanan dan Penerapan Nilai Islami Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Nasabah PT BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Unggaran).
- Panjaitan, J.E. (2016) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jne Cabang Bandung.
- Safitri, S.W. (2021) Pengaruh Pelayanan Prima dan Etika Bisnis Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat KC Makassar
- Wahyuningrum, S. (2020) 'Pengaruh Etika Bisnis Islam, Lingkungan fisik dan Responsiveness terhadap Loytalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel moderating (Studi di BRI Syariah KC Semarang)'.
- Wahyuningasih, E. (2019) 'Analisis pengaruh pelayanan prima, kepercayaan, dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah tabungan PT. Bank mandiri (Persero) Tbk. di Jakarta pusat'.
- Ulfa, S. (2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening.
- Agusti, M.E. (2019) Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kepuasan pelanggan terhadap Customer Retention.
- Ulfariyah (2012) Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah KCP Jatibarang Indramayu.
- Annisa (2022) Pengaruh Etika Bisnis dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada toko jajan skincare ditinjau menurut ekonomi syariah.