

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Aghivirwiati, G. A., P. Juliawati, L. Lumbanraja, N. Qosim, D. Sofyanty, A. I. Dewiningrat, J. Kismanto, A. Munim, A. Noviana, F. Evly, dan Liow. 2022. *Manajemen Kualitas*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Bafadhal, A. S. 2021. *Manajemen Komplain dan Kualitas Layanan Pariwisata*. Deepublish. Sleman.
- Bharmawan, A. S. dan N. Hanif. 2022. *Manajemen Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Nasabah*. Scopindo Media Pustidaka. Surabaya.
- Edy, S. dan W. Y. Alam. 2023. *Marketing Strategis*. Cetakan Pertama. CV. Pena Persada. Banyumas.
- Gunawan, C. 2019. *Regresi Linear: Tutorial SPSS Lengkap*. Cetakan Pertama. Skripsi Bisa. Sukabumi.
- Hidayati, A., W. O. Sifatu, A. Maddinsyah, D. Sunarsi, dan Jasmani. 2021. *Loyalitas dan Kepuasan Konsumen: Tinjauan Teoritik*. Cipta Media Nusantara (CMN).
- Idrus, A. S. 2021. *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian: Konsep dan Teori*. Media Nusa Creative (MNC Publishing). Malang.
- Jatiningrum, C. dan A. Marantika. 2021. *Good Corporate Governance dan Pengungkapan Enterprise Risk Management di Indonesia*. Cetakan Pertama. Adab. Indramayu.
- Junaidi, J. 2010. *Tabel f (df= 1-200)*.
- Junaidi, J. 2010. *Tabel t (df= 1-200)*.
- Kurniawan, R., A. Martoyo, P. N. Fauziah, J. Jumriani, N. Latianingsih, M. Satar, U. S. Sumanji, D. Setiawan, L. Susanti, dan R. Pamungkas. 2023. *Kewirausahaan Kebal Hadapi Ancaman Resesi Global 2023*. CV. Tohar Media.
- Lukmandono, E. Indriastiningsih, A. P. P. Purba, A. A. Muti, M. Rahayu, Kasmawati, P. W. Ndari, A. Haslindah, R. D. Yuniawati, N. Ilmi, R. A. Lestari, dan D. A. Putera. 2023. *Pengantar Teknik dan Manajemen Industri*. Cetakan Pertama. Get Press Indonesia. Padang.
- Mursalin, A. 2023. *Manajemen Pemasaran Islam*. Cetakan Pertama. Jejak Pustidaka. Bantul.

- Noor, Z. Z. 2021. *Buku Referensi Strategi Pemasaran 5.0*. Cetakan Pertama. Deepublish. Sleman.
- Purwowiyoto B. S. 2020. *Candrajiwa Indonesia, Glosarium (Kamus Ringkas) 2021*. H&B Perki. Jakarta.
- Sa'adah, L. 2021. *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah. Jombang.
- Setijani, E., P. Sugito, dan SumartoNo 2019. *Manajemen Bisnis: Three Pillars of Business Approach*. Cetakan Pertama. Media Nusa Creative (MNC). Malang.
- Shihab, M. Quraish. 2020. *Al-Quran dan Maknanya*. Lentera Hati. Tangerang.
- Srisusilawati, P. 2020. *Kualitas Pelayanan dan Strategi Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah*. Cetakan Pertama. CV Pena Persada. Banyumas.
- Sudirjo, F., N. Jauhar, Nurchayati, A. Ashari, H. Sari, M. Siagawati, A. A. Mas'ud, D. Herdiansyah, C. Supyansuri, dan I. Idrus. 2023. *Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan: Konsep, Model, dan Implementasi*. Cetakan Pertama. Get Press Indonesia. Padang.
- Sudirjo, F., N. L. K. A. S. Sucandrawati, Z. A. Fitriyani, Subawa, A. Y. Rukmana, E. Sutrisno, S. Novieyana, A. P. P. Purba, Latif, Y. D. Pratama, dan Asriani. 2023. *Analisis Kualitas Produk*. Cetakan Pertama. Get Press Indonesia. Padang.
- Swarjana, I. K. 2022. *Populasi-sampel, teknik sampling dan bias dalam penelitian*. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2022. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 4. Cetakan Pertama. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. dan A. Diana. 2022. *Manajemen dan Strategi Kepuasan Nasabah*. Edisi 1. Cetakan Pertama. Andi. Yogyakarta.

Jurnal

- Adhista, M. 2022. Analisis Ekspor, Impor, dan Jumlah Uang Beredar (M2) terhadap Nilai Tukar Rupiah. *Growth Jurnal Ilmiah Ekonomi Pembangunan* 1(2): 73-92.
- Agiesta, W., A. Sajidin, dan P. Perwito. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah KA Lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)* 5(2): 1653-1664.

- Alhamid, F. A. 2023. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Handphone Merek Samsung. *Strata Business Review* 1(1): 1-9.
- Al'afi, A. M., Widiarti, W., Kurniasari, D., & Usman, M. (2020). Peramalan Data Time Series Seasonal Menggunakan Metode Analisis Spektral. *Jurnal Siger Matematika* 1(1), 10-15.
- Al-Ghifari, M. I. dan Khusnudin. 2022. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga dan Biaya terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Denpasar Bali. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance* 5(2): 421-434.
- Amanda, L., F. Yanuar, dan D. Devianto. 2019. Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND* 8(1): 179-188.
- Amiman, R., B. J. Moku, dan S. Tumengkol. 2022. Peran Media Sosial Facebook terhadap Kehidupan Masyarakat di Desa Lalue Kecamatan Essang Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Ilmiah Society* 2(3).
- Anggarawati, I. R. 2021. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah PDAM Tirta Marta Yogyakarta. *Jurnal Indonesia Sosial Sains* 2(01): 40-49.
- Anggoro, B. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Komitmen dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia Cabang Dharmahasada Surabaya. *UBHARA Management Journal* 12: 338-343.
- Annabell, J., Y. Setyanto, dan S. Aulia. 2019. Komunikasi Pemasaran Kennedy, Voice dan Berliner dalam Membangun Loyalitas dengan Nasabah. *Prologia* 3(2): 350-357.
- Apriadi, D., K. C. Susena, dan T. Irwanto. 2020. Analisis Kinerja Pegawai pada Kantor Kesbangpol Kabupaten Kaur Performance Analysis of Employees in Kesbangpol Office Kaur District. *Journal Bima (Business, Management and Accounting)*, 1(2): 97-105.
- Arfiansyah, A. 2020. Tinjauan Etika Bisnis Islam dalam Corporate Social Responsibility Pt. Garudafood Kabupaten Pati. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 6(3): 654-664.
- Arianti, M. S., E. Rahmawati, dan R. R. Y. Prihatiningrum. 2020. Analisis Pengendalian Kualitas Produk dengan Menggunakan Statistical Quality Control (SQC) pada Usaha Amplang Karya Bahari Di Samarinda. *Jurnal Bisnis dan Pembangunan* 9(2): 1-13.

- Arvianto, B., R. A. Imaningtyas, dan R. Putri. 2021. Pengaruh Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pengunjung di Daya Tarik Wisata. *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*, 23(1), 196-201.
- Astuti, D. S. dan M. Lutfi. 2019. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Ekobis: Ekonomi Bisnis & Manajemen* 9(2): 132-144.
- Aswad, S., Realize, dan R. Wandra. 2018. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center. *Jurnal Bisnis dan Pembangunan* 6(2): 77-85.
- Bahari, A. F. 2020. Analisis Kualitas Layanan dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Narapidana di Lapas Narkotika Kelas II A Pamekasan. *Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora* 7(1): 84-102.
- Bakhri, S., K. Saiban, dan M. Munir. 2022. Peran Lembaga Keuangan Syariah dalam Industri Halal Sudut Pandang Maqosid Syariah. *Tasharruf: Journal of Islamic Economics and Business* 3(1): 11-29.
- Bali, A. Y. 2022. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi* 1(1), 1-14.
- Basyit, A., B. Sutikno, dan J. Dwiarto. 2020. Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi (EMA)* 5(1): 12-20.
- Batubara, S. 2019. Pengaruh Relationship Quality terhadap Loyalitas Nasabah pada Bengkel Reza Motor Panyabungan. *Jurnal ESTUPRO* 4(2): 22-33.
- Beno, J. dan D. N. Irawan. 2019. Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai PT. Penindo Ii Teluk Bayur Padang. *Jurnal Sains dan Teknologi Maritim* 20(1): 61-74.
- Budiono, A. 2021. Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Promosi, Lokasi, Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Bebek Kaleo Tebet Jakarta Selatan Dimasa Pandemi COVID-19. *SEGMEN Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 17(2): 223-247.
- Cahniati, M. dan K. Aprianti. 2020. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah di Soehendar Coffe. *Journal of Applied Business and Economics (JABE)* 6(4): 354-361.
- Cardia, D. I. N. R., I. W. Santika, dan N. N. R. Respati, 2019. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi terhadap Loyalitas Nasabah. *E-Jurnal Manajemen* 8(11): 6762-6781

- Defitamila, S. dan B. Saleh. 2022. Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan Laboratorium Klinik Otrismo Medical Center Kota Bekasi. *YUME: Journal of Management* 5(2): 89-99.
- Dewi, S. K. dan A. Sudaryanto. 2020. Validitas dan Reliabilitas Kuisiometer Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Pencegahan Demam Berdarah. *Prosiding Seminar Nasional Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta 2020*.
- Doni, A. H. 2022. Analisis Pengaruh Inflasi dan Pengangguran terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Sumatera Barat. *Jurnal Sosial dan Ilmu Ekonomi (JUSIE)* 7(01): 21-33.
- Dwihandrianto, B. 2020. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Ditinjau dari Dimensi Relationship Marketing, Kualitas Layanan dan Personal Selling. *REVITALISASI: Jurnal Ilmu Manajemen* 6(2): 1-12.
- Efrida, A., W. Hamidi, dan S. P. Desweni. 2023. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesejahteraan Petani Kelapa Sawit dengan Pendapatan Petani Sebagai Variabel Intervening di Kecamatan Tambusai Utara. *Journal Economy and Currency Study (JECS)* 5(2): 95-104.
- Effendi, K. 2020. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2): 82-90.
- Fatmawati, N., Rahmatullah, dan Y. Amalia. 2022. Pengaruh Template Matching Correlation terhadap Tunanetra dalam Mengenal Uang Kertas Rupiah di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan* 3(2).
- Fauzi, M. R. dan K. Mandala. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Inovasi Produk terhadap Kepuasan Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah. *E-Jurnal Manajemen* 8(11): 6741-6761
- Febrianti, F. dan S. Beni. 2023. Strategi Mempertahankan Loyalitas Nasabah pada Usaha Kuliner di Kecamatan Bengkayang. *Jurnal Kelitbangan* 11(02): 189-210.
- Firmansyah, M. I. dan Dahruji. 2023. Implementasi Akad Rahn Produk KUR Syariah di Pegadaian Syariah UPS Senenan Berdasarkan Fatwa DSN-MUI No. 68/DSN-MUI/III/2008 Rahn Tasjily. *Journal of Sharia Economics* 5(2): 182-197.
- Firsandi, S. R. 2020. Analisis Kualitas Hubungan dan Nilai Nasabah terhadap Keputusan Menjadi Anggota Tetap pada CU Khatulistiwa Bakti KP Kota Baru di Pontianak. *Bisnis Manajemen (BIS-MA)* 5(5): 1090-1099.

- Gultom, D. K., M. Arif, dan M. Fahmi. 2020. Determinasi Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepercayaan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 3(2): 171-180.
- Handayani, L. S. dan A. Syarifudin. 2022. Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Relationship Marketing terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Transportasi Gojek. *Jurnal Dimensi* 11(2): 292-313.
- Habibi, A. 2022. Manajemen sumber daya manusia (sdm) di lembaga pendidikan. *Taklimuna: Journal of Education and Teaching* 1(1):1-11.
- Handayani, L. S. dan R. Hidayat, 2022. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Digital Marketing terhadap Kepuasan Nasabah Produk MS Glow Beauty. *Ikraith-Ekonomika* 5(2): 135-145.
- Handayani, V. dan Y. Rahayu, 2021. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Mobil Daihatsu Luxio. *Jurnal Sains Manajemen* 3(2): 64-75.
- Harahap, D. A. dan D. Amanah, 2019. Kajian Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Indonesia. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 26(1).
- Haris, D. 2019. Kualitas dan Desain Produk dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Baju Dagadu Yogyakarta). *At-Tasyri': Jurnal Ilmiah Prodi Muamalah* 21-41.
- Hariyanto, H., M. Y. Arief, dan Y. Praja. 2022. Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening Pada Toko F3 Situbondo. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)* 1(9): 1784-1795.
- Hartati, E., R. Indriyani, dan I. Trianingsih. 2020. Analisis Kepuasan Pengguna Website SMK Negeri 2 Palembang menggunakan Regresi Linear Berganda. *Jurnal Manajemen, Teknik Informatika dan Rekayasa Komputer (MATRIK)* 20(1): 47-58.
- Herlina, S. F., N. Maha, S. N. Siregar, dan S. Suhairi. 2023. Kajian Literatur Kebijakan Produk Global. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Islam* 4(6): 1653-1662.
- Hermawati, A. 2023. Pengaruh Penanganan Keluhan, Komunikasi Pemasaran dan Kepercayaan terhadap Loyalitas (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Digital* 1(1): 14-28.
- Hidayah, H. H. 2023. Pengertian, Sumber, dan Dasar Pendidikan Islam: Bahasa Indonesia. *Jurnal As-Said*, 3(1), 21-33.

- Hilary, D. dan I. Wibowo. 2021. Pengaruh Kualitas Bahan Baku dan Proses Produksi terhadap Kualitas Produk PT. Menjangan Sakti. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana* 9(1): 19-26.
- Idris, E., S. Sugiarto, dan S. M. Saleh. 2019. Analisa Karakteristik Sosial-Ekonomi Masyarakat terhadap Efektivitas Jembatan Penyeberangan di Kota Banda Aceh. *Jurnal Arsip Rekayasa Sipil dan Perencanaan* 2(1): 31-37.
- Iliyas, I., D. Dahmiri, dan A. T. Nifita. 2021. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Nikimi Mart Tebo). *Jurnal Dinamika Manajemen* 9(2): 99-110.
- Inayah, W. F. 2023. Evaluasi Program BLT Dana Desa terhadap Masyarakat Miskin di Desa Rejoagung Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Jurnal Ilmu Ekonomi* 7(04): 583-596.
- Iryani, E. dan F. W. Tersta. 2019. Ukhuwah Islamiyah dan Peranan Masyarakat Islam dalam Mewujudkan Perdamaian: Studi Literatur. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi* 19(2): 401-405.
- Islamiyah, Q. dan M. Al Fatih. 2020. Pengaruh Manajemen Bimbingan dan Konseling terhadap Pendidikan Karakteristik Siswa di SMKN 1 Jombang. *JM-TBI: Jurnal Manajemen dan Tarbiyatul Islam* 1(1).
- Jaya, I. M. L. M. 2019. Determinan Akuntabilitas Keuangan Dana Desa Pasca Penerapan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014. *Jurnal Akuntansi* 9(3): 201-218.
- Juniansyah, M. A dan D. Permana. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah Bank Danamon Cabang Kota Sukabumi. *Jurnal Bisnisan: Riset Bisnis dan Manajemen* 1(1): 1-15.
- Kartini, K., A. Sinurat, dan U. Napitu. 2023. Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Guru di SDN 091561 Afd. A Pagar Jawa. *Journal on Education* 5(4): 14235-14240.
- Khusuma, D. T. dan H. Utomo. 2021. Pengaruh Dimensi Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Venice Pure Aesthetic Clinic Salatiga. *Among Makarti*, 13(2).
- Kumala, F. O. N. dan M. K. Anwar. 2020. Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Perumahan Pt. Hasanah Mulia Investama. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam* 3(2), 26-39.
- Kurniasih, N., H. Muharram, dan M. Entang. 2021. Hubungan Citra Perusahaan Dan Kualitas Layanan Dengan Loyalitas Nasabah BCA Prioritas KCU Bogor. *Jurnal Magister Manajemen (MAGMA)* 4(2).

- Lutfiani, A. N. dan M. F. S. Musfiroh. 2022. Pengaruh Kepercayaan dan Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Perbankan Syariah (JAMASY)* 2(3): 50-64.
- Maharani, K. A. dan R. F. Hilal. 2022. Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Domestik pada saat Pandemi Covid 19 terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Supadio Pontianak. *Jurnal Kewarganegaraan* 6(1): 2023-2036.
- Manihuruk, B. K. 2023. Analisis Kualitas Produk dan Promosi terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada PT Shopee Indonesia. *Journal Business and Management*, 1(1): 11-23.
- Maulana, I. F., H. A. Mauluddi, dan B. Laksana. 2022. Pengaruh Perputaran Kas terhadap NPM pada Perusahaan Makanan dan Minuman di Bursa Efek Indonesia. *Indonesian Journal of Economics and Management* 2(2): 296-308.
- Muslimin, M. dan P. Helensi. 2022. Pengaruh Metode Latihan Variasi terhadap Ketrampilan Passing Bawah dalam Permainan Bola Voli pada Siswa SMP Negeri 59 Palembang. *Journal on Teacher Education* 4(1): 628-639.
- Mustopa, Y., M. A. Handayani, dan D. Sukmasari. 2022. Pengaruh Pengendalian Internal dan Tunjangan terhadap Kinerja Pegawai pada Pengadilan Tata Usaha Negara Bandar Lampung. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* 27(1): 47-54.
- Mutakhir, M., dan Y. Yenita. 2023. Pengaruh Dimensi Kualitas Produk terhadap Minat Beli Konsumen Motor Matic Honda pada Dealer Honda Mustika Agung di Kota Padang Panjang. *Jurnal BONANZA: Manajemen dan Bisnis*, 4(1)
- Ndun, L. A. 2019. Analisis Pengaruh E-Service Quality dan Perceived Value terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Layanan Internet Indihome. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan* 3(1).
- Novelia, E., I. Effendi, dan Y. Syahputri. 2021. Analisis Penggunaan Aplikasi Linkaja dengan Technology Acceptance Model pada Grapari Telkom Group Medan Sumatera Utara. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis (JIMBI)* 2(2): 117-128.
- Novian, R. A., E. Suwarni, N. Andini, R. Nurfitriana, dan A. Zanuwar. 2023. Pengaruh Kualitas Kereliasian (Relationship Quality) terhadap Loyalitas Apresiasi pada Teater Musikal Anka Adika Production. *Jurnal Digital Bisnis, Modal Manusia, Marketing, Entrepreneurship, Finance, dan Strategi Bisnis (DIMMENSI)* 3(1): 36-45.

- Novita, A. 2016. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Komunikasi Interpersonal terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Sulutgo Cabang Utama Manado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi* 16(1).
- Nugroho, B. dan H. Pramesti. 2023. Faktor Kualitas Produk dan Emosional terhadap Kepuasan Konsumen Pembeli Motor Honda Scoopy. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis* 17(2): 127-134.
- Nuraeni, R., A. Eldine, dan L. Muniroh. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah. *Manager: Jurnal Ilmu Manajemen* 2(4): 487-493.
- Nurhadi, N. 2020. Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. *EkBis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 2(2): 137-150.
- Nurhaliza, S., M. Asnawi, dan U. H. Nasution. 2022. Pengaruh Kreativitas dan Pembinaan terhadap Keberhasilan Usaha pada Umkm di Kelurahan Nelayan Indah Medan Labuhan. *Prosiding Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Dharmawangsa* 1(1): 62-71.
- Octavia, R. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran* 13(1): 35-39.
- Oscar, B. dan H. C. Megantara. 2020. Pengaruh atribut produk terhadap keputusan pembelian produk muslim army. *Pro Mark: Jurnal Bisnis dan Manajemen* 10(1).
- Paludi, S. dan R. Juwita. 2021. Pengaruh Persepsi Harga, Lokasi dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi* 18(01): 41-53.
- Pamungkas, D. R. 2019. Strategi Pelayanan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah, TBK dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di MMS Kertosono, Nganjuk, Jawa Timur. *Revitalisasi: Jurnal Ilmu Manajemen* 5(3): 54-61.
- Paulina, S. 2023. Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Pernikahan Dikantor Urusan Agama Kecamatan Paringin Selatan Kabupaten Balangan. *Sentri: Jurnal Riset Ilmiah* 2(12): 5431-5439.
- Perdana, R. E., K. Komariah, dan F. Mulia. 2020. Analisis Citra Merek dan Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Nasabah Pada PD. Ikram Nusa Persada Kota Sukabumi. *Journal of Management and Bussines (JOMB)* 2(1): 58-69.

- Pitri, T. 2021. Strategi Pemasaran Pusat Perbelanjaan dengan Positioning berdasarkan Persepsi Konsumen Di Kota Sukabumi. *Digital Economic, Management and Accounting Knowledge Development (DEMAND)* 3(1): 57-79.
- Pohan, Y. M., dan S. Arafah. 2021. Pengaruh Relationship Quality dan Service Quality terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Marhamah Pada PT. Bank Sumut Capem Syariah Karya. *Jurnal Al-Qasd Islamic Economic Alternative* 2(2): 132-143.
- Pradita, R. A. dan B. SuryoNo 2019. Pengaruh Kinerja Keuangan terhadap Nilai Perusahaan dengan Pengungkapan Corporate Social Responsibility sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)* 8(2).
- Prameswari, S. F., A. Olieve, dan D. Hariyanto. 2021. Pengaruh Implementasi Airport Operation Control Center (AOCC) terhadap Efektivitas Pelayanan di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. *Prosiding Seminar Nasional Inovasi Teknologi Penerbangan (Snitp)* 5(2).
- Primadona, Y. dan Y. Rafiqi. 2019. Analisis SWOT pada Strategi Persaingan Usaha Minimarket Madina Purbaratu Kota Tasikmalaya. *Jurnal Ekonomi Syariah* 4(1): 49-60.
- Putera, A. K. dan Wahyono. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen. *Management Analysis Journal* 7(1): 110-119.
- Putra, S. D. dan Hasmawaty. 2022. Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Loyalitas Kepuasan Nasabah Tabungan Prioritas Bank Negara Indonesia. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 19(1): 117-131.
- Putri, A. F. 2019. Pentingnya Orang Dewasa Awal Menyelesaikan Tugas Perkembangannya. *Schouldid: Indonesian Journal of School Counseling* 3(2): 35-40.
- Putri, A. N. R. dan Y. S. Rahayu. 2023. Customer Retention sebagai Variabel Intervening pada Pengaruh Relationship Quality terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Syariah. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)* 11(1): 241-251.
- Putri, M. 2023. Penerapan Sistem Gadai Syariah pada Layanan Pendaftaran Haji (Studi Kasus Pegadaian Syariah Cabang Kotapinang). *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)* 4(5): 5565-5576.
- Putrie, A. R. dan S. Suwitho. 2022. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Transaksi Pembelian Online terhadap Loyalitas Nasabah E-Commerce Shopee. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 11(8).

- Qomarsyah, M. M., Mahyarni, dan M. Romus. 2023. Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening pada Koperasi Syariah BMT Al-Ittihad Pekanbaru. *Jurnal Bisnis Kompetif* 2(1): 2829-5277.
- Rahman, A. F. dan M. Jamil. 2022. Analisis Pengaruh Nilai dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah dalam Menentukan Keunggulan Bersaing pada Angkringan Kidul Lubuk Begalung. *Journal of Science Education and Management Business* 1(3): 166-173.
- Rahmawan, G. dan R. Hidayat. 2020. Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian pada Pengguna Tokopedia. *Jurnal Manajemen* 12(2): 227-232.
- Rahmawati, I. dan R. Illiyin. 2021. Pengaruh Motivasi, Persepsi dan Sikap Konsumen terhadap Keputusan Pembelian HP Oppo. *Jurnal Ilmiah Hospitality* 10(1): 103-112.
- Ramadhanty, R. dan Y. Evitha. 2021. Pengaruh Pengendalian Persediaan Bahan Baku Kain terhadap Proses Produksi pada PT. Ratna Dewi Tunggal Abadi. *Jurnal Manajemen Logistik* 1(1): 29-37.
- Ramadiana, E. dan S. Paludi. 2022. The Effect of Product Quality, Brand Image, and Price Perception on Purchasing Decisions. *Panorama Nusantara* 17(1): 1-15.
- Risal, T. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada BMT Kampoeng Syariah. *Manajemen dan Bisnis* 1(1).
- Rohman, M. A. dan R. M. Ichsan. 2021. Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Honda Daya Anugrah Mandiri Cabang Sukabumi: Manajemen Sumber Daya Manusia. *Jurnal Mahasiswa Manajemen* 2(1): 1-22.
- Rosmalasari, T. D., M. A. Lestari, F. Dewantoro, dan E. Russel. 2020. Pengembangan E-Marketing sebagai Sistem Informasi Layanan Nasabah pada Mega Florist Bandar Lampung. *Journal of Social Sciences and Technology for Community Service (JSSTCS)* 1(1): 27-32.
- Roswirman, R. dan E. Elazhari. 2021. Pengaruh Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Guru pada Era New Normal di SMK Swasta PAB 2 Helvetia. *All Fields of Science Journal Liaison Academia and Society* 1(4): 316-333.
- Safa'atillah, N. 2019. Analisis Pengaruh Faktor Kelengkapan Produk, Kualitas Produk dan Citra Produk terhadap Loyalitas Konsumen Basmalah Market Karanggeneng. *ILTIZAM Journal of Shariah Economics Research* 3(1): 1-23.

- Safitri, V., S. V. Riorini, dan R. A. Yusuf. 2023. Pengaruh Motivation, Opportunity, dan Ability terhadap Sustainable Apperal Purchase Intention pada Industri Fashion di DKI Jakarta. *Jurnal Multidisiplin Indonesia* 2(2): 391-401.
- Santoso, J. B. 2019. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen* 16(01): 127-146.
- Sapitri, E., S. Sampurno, dan I. Hayani, 2020. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Mandiri: Ilmu Pengetahuan, Seni, dan Teknologi* 4(2), 231-240.
- Saputri, R. S. D. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Nasabah Grab Semarang. *CoverAge: Journal of Strategic Communication* 10(1): 46-53.
- Sari, R. F. dan D. Marlius. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada D'sruput Lapai Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai* 7(1): 1801-1812.
- Sari, T. N. 2022. Penerapan Komunikasi Pemasaran terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada Kantor Bank Syariah Mandiri Cabang Medan). *Accumulated Journal* 4(2): 133-146.
- Satria, H. 2021. Pengaruh Profitabilitas terhadap Nilai Perusahaan dengan Kebijakan Dividen sebagai Variabel Moderating. *Cash* 4(02): 134-144.
- Shiyamy, A. F., S. Rohmat, dan S. Sopian. 2021. Analisis Pengendalian Kualitas Produk dengan Statistical Process Control. *Jurnal Ilmiah Manajemen* 2(2): 32-45.
- Simanungkalit, R. M., S. Suliawati, dan T. Hernawati. 2023. Analisis Penerapan Sistem Perawatan dengan Menggunakan Metode Reliability Centered Maintenance (RCM) pada Cement Mill Type Tube Mill di PT Cemindo Gemilang Medan. *Blend Sains Jurnal Teknik*, 2(1): 72-83.
- Sucahyowati, H., & Hendrawan, A. (2020). Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan pada PT MK Semarang. *Jurnal Sains Teknologi Transportasi Maritim*: 2(2), 9-15.
- Sugiantiningsih, I. A. dan P. A. Antara. 2019. Penerapan Model Pembelajaran Talking Stick Berbantuan Media Flash Card untuk Meningkatkan Kemampuan Berbicara. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Profesi Guru* 2(3): 298-308.
- Supiani, S., N. Nurdin, A. Syahid, dan H. Fakhurrozi. 2022. Manajemen Sumber Daya Manusia pada UPT Perpustakaan Universitas Tadulako Palu. *Jurnal Integrasi Manajemen Pendidikan* 1(2): 13-25.

- Suriani, N., dan M. S. Jailani. 2023. Konsep Populasi dan Sampling serta Pemilihan Partisipan Ditinjau dari Penelitian Ilmiah Pendidikan. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam* 1(2): 24-36.
- Susanti, T. dan A. F. R. Sari. 2021. Persepsi Konsumen terhadap Kualitas Produk Sabun Lifebuoy di Kota Pontianak. *JEMBA: Jurnal Ekonomi Pembangunan, Manajemen dan Bisnis, Akuntansi* 1(2): 123-137.
- Susriyanti, S., R. Nardo, dan R. Fermayani. 2020. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Pengguna Tabungan Sikoci Pada Bank Nagari Cabang Utama Padang. *Jurnal Administrasi Sosial dan Humaniora* 4(1): 92-104.
- Sutama, I. N., A. Asmini, dan S. Astika. 2019. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penetapan Upah Minimum Kabupaten Sumbawa Tahun 2013-2017. *Jurnal Ekonomi & Bisnis* 7(3): 281-291.
- Suwarsito, S. dan S. Aliya. 2020. Kualitas Layanan dan Kepuasan Serta Pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen* 3(1): 27-35.
- Syafaat, M. dan A. N. Putra. 2022. Pengaruh Profit Sharing terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank Mega Syariah Cabang Kota Palu). *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam* 4(1): 17-30.
- Syakhrani, A. W., A. Latif, dan F. Fahrul. 2023. Strategi Produk Individu, Lini Produk, dan Bauran Produk. *Journal of Community Dedication* 3(4): 294-308.
- Syamsudin, A. T. dan W. Fadly. 2021. Pengaruh Komunikasi Pemasaran, Kepercayaan dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan di PT BPR Syariah Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. *Ethad: Journal of Islamic Banking and Finance* 1(1): 51-65.
- Syarifuddin, S., J. B. Ilyas, dan A. Sani. 2021. Pengaruh Persepsi Pendidikan dan Pelatihan Sumber Daya Manusia Pada Kantor Dinas di kota Makassar. *Bata Ilyas Educational Management Review* 1(2).
- Trisnawati, E., A. Wahab, dan H. Habbe. 2021. Implementasi Etika Berdagang dengan Sifat Siddiq, Tabligh, Amanah, Fathanah pada Waroeng Steak and Shake Cabang Boulevard Makassar. *Economos: Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 4(3): 177-183.
- Ugra, F. dan F. Susanti. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Mutu Produk terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simanis Pada Pt. BPR Raga Dana Sejahtera. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan* 3(1): 358-373.

- Ulfa, R. 2021. Variabel Penelitian dalam Penelitian Pendidikan. *Al-Fathonah: Jurnal Pendidikan dan Keislaman* 1(1): 342-351.
- Utami, M., T. Handayani, dan Pusporini. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah, *Conference on Islamic Management Accounting and Economics*. 2: 170-178.
- Wahyu, M. N., S. Sutiarmo, dan H. Bharata. 2020. Pembelajaran Soft Skill Komunikasi untuk Meningkatkan Kemampuan Komunikasi Matematis Siswa. *Jurnal Cendekia: Jurnal Pendidikan Matematika*, 4(1): 406-413.
- Yanti, W. I. P. (2019). Pengaruh Inklusi Keuangan dan Literasi Keuangan terhadap Kinerja UMKM di Kecamatan Moyo Utara. *Jurnal Manajemen dan Bisnis* 2(1).
- Zairah, Z. 2022. Analisis Distribusi Bagi Hasil, Inovasi Produk Tabungan, Standar Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Moderasi terhadap Loyalitas Nasabah Bni Syariah. *Journal of Comprehensive Islamic Studies* 1(1): 157-182.
- Zulkarnain, R., H. E. R. Taufik, dan A. D. Ramdanyah, (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pt Bank Syariah Mu'amalah Cilegon). *Jurnal Manajemen dan Bisnis* 2(01): 87-110.

Skripsi/Tesis/Disertasi

- Afandi, R. H. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Relationship Quality terhadap Loyalitas Nasabah pada BMT Sarana Wiraswasta Muslim (SWM) Malang. *Skripsi*. Program Studi S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim. Malang.
- Alfaridzi, F. G. M. 2021. Pengaruh Pengalaman Nasabah, Kualitas Pelayanan, dan Nilai Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada Kopi Titik Koma Rawamangun). *Skripsi*. Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Jakarta.
- Anisa, S. 2021. Pengaruh Promosi, Nilai Tidaksiran, Pelayanan, dan Pembiayaan Pemeliharaan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Pelayanan Jasa Gadai Emas Syariah (Studi Kasus Pegadaian Syariah Unit Cabang Kamal). *Skripsi*. Program Studi S1 STKIP PGRI. Bangkalan.
- Damsir, M. L. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen Layanan Indihome di Pekanbaru. *Skripsi*, Program Studi S1 Manajemen Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Riau.

- Dina, 2018. Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi terhadap Loyalitas Nasabah pada Pt. Bank Syariah Mandiri Area Palembang. *Tugas Akhir*. Program D3 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah. Palembang.
- Eny, L. A. 2020. Analisis Pengaruh Citra, Pelayanan Jasa dan Keragaman Produk terhadap Loyalitas Nasabah menurut Perspektif Islam (Studi pada Pegadaian Syariah Unit Way Halim Bandar Lampung). *Skripsi*. Program Studi S1 Perbankan Syariah UIN Raden Intan. Lampung.
- Farachnanda, F. M. 2019. Implementasi Technological Acceptance Model (TAM) terhadap Penggunaan Media Sosial pada Usaha Kecil di Kota Yogyakarta. *Skripsi*. Program Studi S1 Manajemen Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.
- Fitriani, A. 2019. Kepercayaan Nasabah terhadap Bank Syariah (Studi Kasus BPRS Aman Syariah Sekampung). *Skripsi*, Program Studi S1 Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Metro. Lampung.
- Hardiyanti, E. L. 2020. Analisis Program Pelatihan Ekonomi Kreatif dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Rumah Tapis Lampung). *Skripsi*. Program Studi S1 Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Raden Intan. Lampung.
- Hawadini, A. 2020. Analisis Sistem Antrian dan Optimalisasi Layanan Teller Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Lembaga Keuangan Islam (Studi pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Tanggamus). *Skripsi*. Program Studi S1 Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Raden Intan. Lampung.
- Indira, A. 2020. Pengaruh Kualitas dan Harga Produk terhadap Keputusan Pembelian Rokok Lucky Strike pada Pt. Bentoel Group Cabang Medan. *Skripsi*. Program Studi S1 Manajemen Universitas Dharmawangsa. Medan.
- Jamaan, R. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepercayaan Nasabah Serta Pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri). *Skripsi*. Program Studi S1 Manajemen Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Palembang.
- Lugiastin, A. S. F. 2021. Pengaruh Customer Trust dan Perceived Value terhadap Loyalitas Konsumen melalui Variabel Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Konsumen yang Berkunjung di Panda Salon dan Spa Ponorogo). *Skripsi*, Program Studi S1 Manajemen Universitas Muhammadiyah. Ponorogo.

- Lukito, R. A. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Komunikasi terhadap Kepuasan Nasabah pada Pt Supra Gading Raya Money Changer Jakarta. *Skripsi*. Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Jakarta.
- Masyita, I. 2019. Tinjauan Ekonomi Islam terhadap Strategi Pemasaran Industri Rumahan Kerupuk Sagu di Desa Karya Mukti Kecamatan Dampelas. *Skripsi*. Program Studi S1 Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri. Palu.
- Mauliza. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Kualitas Hubungan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt Bank Aceh Syariah Capem Neusu. *Skripsi*. Program Studi S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. Banda Aceh.
- Munawaroh, S. 2021. Pengaruh Relatuonship Quality dan Service Quality terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Nasabah BSI KC Madiun sebagai Variabel Intervening. *Skripsi*. Program Studi S1 Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.
- Pratama, I. G. 2019. Pengaruh Diferensiasi Produk dan Soul Marketing terhadap Kepercayaan Donatur pada Produk One Day One Thousand Yatim Mandiri Banten. *Skripsi*. Program Studi S1 Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin. Banten.
- Prastyana, N. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Relationship Quality terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri. *Skripsi*. Program Studi S1 Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Tulungagung. Tulungagung.
- Pratiwi, R. 2023. Laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) Produktivitas Kinerja Frontliner di Pegadaian Syariah Cabang Pasar Legi Jombang. *Kuliah Kerja Magang*. Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Dewantara. Jombang.
- Putri, F. E. C. 2018. Pengaruh Service Quality dan Relationship Quality terhadap Loyalitas Nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Sidoarjo. *Skripsi*. Program Studi S1 Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Ampel. Surabaya.
- Rahman, S. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Relationship Quality terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kupang. *Skripsi*. Program Studi S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. Makassar.
- Rahmanudin, A. N. 2012. Pengaruh antara Relationship Marketing dan Relationship Quality terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada Bank Permata Tbk. Cabang Slamet Riyadi Kota Surakarta). *Skripsi*. Program Studi S1 Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Sebelas Maret. Surakarta.

- Ramdhani, S. R. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Pengguna Layanan Aplikasi Grab di Makassar. *Tesis*. Program Studi S2 Sains Manajemen Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Salsabila, A. P. N. 2023. Analisis Strategi Pemasaran Produk Gadai Emas (Rahn) Dalam Upaya Menarik Minat Nasabah di Pegadaian. *Skripsi*. Program Studi S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Prof. KH. Saifuddin Zuhri. Purwokerto.
- Sakina, F. F. A. 2019. Pengaruh Service Quality dan Relationship Quality terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *Skripsi*. Program Studi S1 Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Tulungagung. Tulungagung.
- Setiawan, A. 2022. Pengaruh Aspek Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Kspgs Hanada Quwais Sembada KC Purwokerto. *Skripsi*. Program Studi S1 Perbankan Syariah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri. Purwokerto.
- Uli, I. 2020. Sistem Pengajuan dan Pemberian Pinjaman Gadai Emas di PT. Pegadaian Syariah Cabang Soebrantas Pekanbaru. *Skripsi*. Program Studi D3 Akuntansi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim. Riau.
- Wardani, D. R. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang. *Tugas Akhir*. Program D3 Perbankan Syari'ah Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah. Palembang.
- Wardani, K. A. 2021. Pengaruh Relationship Quality terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank BRI Syariah KCP Metro). *Skripsi*. Program Studi S1 Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Metro. Lampung.
- Wriyandani, I. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Minat Nasabah Dalam Pembiayaan Ar-Rum BPKB Di Pegadaian Syariah Kota Cirebon Cabang Cipto. *Skripsi*. Program Studi S1 Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Cirebon.
- Zaki, A. B. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Lkms Bank Wakaf Ranah Indah Darussalam Ciamis. *Skripsi*. Program Studi S1 Ekonomi Syariah Universitas Siliwangi. Tasikmalaya.

Wawancara

- Ilah, A. M. *Hasil Wawancarai Pribadi* Abdullah, M. H. 28 September 2023. Profil Cabang Pegadaian Syariah Cipto Kota Cirebon. Cabang Pegadaian Syariah Cipto. Cirebon.

Lestari, T. *Hasil Wawancara Pribadi* Abdullah, M. H. 28 September 2023. Struktur Organisasi Cabang Pegadaian Syariah Cipto Kota Cirebon. Cabang Pegadaian Syariah Cipto. Cirebon.

Solehah, N. *Hasil Wawancara Pribadi* Abdullah, M. H. 20 September 2023. Produk Cabang Pegadaian Syariah Cipto Kota Cirebon. Cabang Pegadaian Syariah Cipto. Cirebon.

