

## DAFTAR PUSTAKA

- Abbasi, B. N., Umer, M., Sohail, A., Tang, J., Ullah, I., & Abbasi, H. (2019). Service quality, customer satisfaction and loyalty in banking sector of Pakistan. *International Journal of Management & Entrepreneurship Research*, 1(1), 1-8.
- Aini, M. D. N. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan Customer Relationship Management (CRM) terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel mediasi: Studi pada BMT NU Jombang (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Aini, N., & Ilyas, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Brand Image Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Di Koperasi Syariah BMT Al-Barokah Sumenep Jawa Timur. *Jurnal Satya Mandiri Manajemen dan Bisnis*, 8(2), 32-41.
- Asih, M. A. W. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan tadhabur pada BPRS Lantabur Tebuireng Jombang (Doctoral dissertation, IAIN Kediri).
- Astuti, Y. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bmt Ugt Sidogiri Cabang Wongsorejo Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Kreativitas Mahasiswa*, 1(1).
- Atmaja, J. (2018). Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas pada bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49-63.
- Aulia, F. P. A., & Khuzaini, K. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro). *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 10(5).
- Azzaida, I. R., & Suzanawaty, L. (2022). Pengaruh Sharia Marketing dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai variabel Intervening (Studi Kasus Pengguna Tabungan Syariah di BMT Huwaiza Depok). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 2742-2747.
- Damanik, K., Sinaga, M., Sihombing, S., Hidajat, M., & Prakoso, O. S. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Kebijakan Publik dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 5(2), 76-85.
- Ekasari, R., & Putri, T. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen. *Iqtishod equity jurnal Manajemen*, 3(2), 266-277.

- Erinawati, F., & Syafarudin, A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, promosi terhadap keputusan. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(1), 130-146.
- Fadhillah, F. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Pada BMT Surya Mandiri Jetis Ponorogo (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo).
- Fahmi, A. S. R. (2019). Analisis Pengaruh Pelayanan Pada Lembaga Keuangan Syari'ah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta. *Islamic Economics Journal*, 5(2), 251-272.
- Fathony, A., Saifuddin, S., & Nabila, N. (2022). Dampak Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Konsumen di BMT UGT Sidogiri Cabang Semampir Probolinggo. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(6), 1877-1896.
- Febrianto, H., & Yusuf, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Mandiri KCP Jamika Bandung. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 5(2), 401-406.
- Herlambang, A. S., & Komara, E. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada Starbucks Coffee Reserve Plaza Senayan). *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan (Journal of Economics, Management and Banking)*, 7(2), 56-64.
- Hidayat, D. R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Sains Dan Organisasi*, 1(1), 16-27.
- Hutasoit, A. H., Ginting, S. O., & Eric, E. (2020). Kualitas Layanan, Promosi, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank BTPN Tbk Cabang Medan. *INOBISS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 3(4), 474-481.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175-182.
- Jannah, K., Hikmah, S. F., & Azhar, I. A. (2022). Pengaruh Margin Dan Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Keuasan Anggota Pada Pembiayaan Murabahah Di Bmt Muamalat Kalibaru Kabupaten Banyuwangi. *JPSDa: Jurnal Perbankan Syariah Darussalam*, 2(2), 208-219.

- Jeany, J. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BPR Artha Prima Perkasa (Doctoral dissertation, Prodi Manajemen).
- Lestari, S., Rahayu, L. P., & Safitri, U. R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah. *Ekobis: Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi*, 10(1), 116-126.
- Mahsyar, S., & Surapati, U. (2020). Effect of service quality and product quality on customer satisfaction and loyalty. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 4(01).
- Makfiroh, L. A., Cattleyana, D., & Aini, W. H. (2024). Mengukur Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah: Studi Kasus Pada Bmt Sidogiri Unit Glenmore. *Economics and Digital Business Review*, 5(1), 461-471.
- Mariansyah, A., & Syarif, A. (2020). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen cafe kabalu. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, 3(2), 134-146.
- Marlius, D., & Friscilia, T. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BMT Taqwa Muhammadiyah Cabang Pasar Raya Padang. *Jurnal Pundi*, 8(1), 11-32.
- Mufarokhah, I. (2022). Pengaruh Marketing Syariah, Kualitas Pelayanan Islam, dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah di BMT Al-Fattah Juwana (Doctoral dissertation, IAIN Kudus).
- Nanda Ayu, W. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Pada Pt. Bprs Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu (Doctoral dissertation, IAIN Purwokerto).
- Nguyen, D. T., Pham, V. T., Tran, D. M., & Pham, D. B. T. (2020). Impact of service quality, customer satisfaction and switching costs on customer loyalty. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(8), 395-405.
- Novel, A. H., Kamanda, S. V., & Kusumayanti, K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (CFC Batuaji Batam). *Jurnal Al-Amal*, 1(1), 26-32.
- Novia, M. A., Semmaila, B., & Imaduddin, I. (2024). Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Tata Kelola*, 11(2), 111-122.

- Nugraha, M. A., Savitri, C., & Faddila, S. P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di Bank BNI Cabang Karawang. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(4), 4676-4683.
- Nurhidayat, A. I., & Maskur, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Serta Dampaknya pada Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah PT Pegadaian UPC Kuwu). *YUME: Journal of Management*, 5(2), 495-507.
- Nuryadin, A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Perum Pegadaian KCP Sungguminasa Kabupaten Gowa. *Jurnal Ekonomi Prioritas*, 3(1).
- Parfum, L. P. T. M., & Febriani, I. Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Milano Parfum (2024).
- Parfum, L. P. T. M., & Febriani, I. Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalityas Pelanggan.
- Putri, N. K. A. (2023). Pengaruh Physical Facility, Trust dan Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPR Bank Kertiawan (Doctoral dissertation, Universitas Mahasaraswati Denpasar).
- Qomarsyah, M. M., Mahyarni, M., & Romus, M. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Koperasi Syariah BMT Al-Ittihad Pekanbaru. *Jurnal Bisnis Kompetitif*, 2(1), 31-39.
- Rahayu, S., & Syafe'i, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 5(2), 2192-2107
- Rendi, A. (2021). Pengaruh experiential marketing dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel intervening pada bmt di kota palembang. *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial dan Sains*, 10(1), 21-31.
- Risal, T. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Bmt Kampoeng Syariah. *Manajemen dan Bisnis*, 1(1).
- Ritonga, H. M., Pane, D. N., & Rahmah, C. A. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda Idk 2 Medan. *Jumant*, 12(2), 30-44.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312-318.

- Sa'diyah, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah di KSPP Syariah BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (Doctoral dissertation, Institut Agama Islam Negeri Madura).
- Safitri, R. (2022). Peran kepuasan memediasi kualitas pelayanan dan customer relationship management terhadap loyalitas nasabah. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 5(2), 513-525.
- Salimah, N. H. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Customer Relationship Marketing terhadap Loyalitas Nasabah: Studi Pada Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Malang (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Sari, R. R., Marnisah, L., & Zamzam, F. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan citra bank terhadap kepuasan nasabah era covid 19 (studi kasus di pt. Bank mandiri kantor cabang Palembang). *Integritas Jurnal Manajemen Profesional (IJMPRO)*, 2(2), 201-210.
- Setyawati, R. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen. *Inovasi: Jurnal Ekonomi, Keuangan, dan Manajemen*, 19(1), 57-63.
- Supriyanto, A., Wiyono, B. B., & Burhanuddin, B. (2021). Effects of service quality and customer satisfaction on loyalty of bank customers. *Cogent Business & Management*, 8(1), 1937847.
- Utami, N. P. E. W., & Puja, I. M. S. (2021). Pengaruh Citra Koperasi, Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Wahyu Artha Sedana Di Gianyar. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 1(1), 126-143.
- Wijayanti, K. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Bank Mandiri. *Sahmiyya: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 409-417.
- Yulianingsih, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada KSPPS BMT Berkah Mandiri Sejahtera.