

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, F., dan Lam, W. (2018), “Dampak Religius Islam terhadap Hubungan Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Loyalties pada Perbankan Syariah, (*Jurnal Internasional Pemasaran Bank*, 36 (2)). hal. 291-308.
- Abdullah, Karimuddin, *et al.*, (2022), *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, Aceh, hal. 1-58.
- Arikunto, Suharsimi, (2019), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Atmaja, Ni Putu Cempaka Dharmadewi., (2016), *Pengaruh Kewajaran Harga, Citra Perusahaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Jasa Penerbangan Dosmetik Garuda Indonesia di Denpasar*, Universitas Udayana, Bali.
- Bank Syariah Indonesia KCP. Surabaya Manukan, (2023), *Data Nasabah Tabungan 2023*.
- Bank Syariah Indonesia KCP. Surabaya Manukan, (2023), *Struktur Organisasi PT Bank Syariah Indonesia KCP. Surabaya Manukan 2023*.
- Bank Syariah Indonesia, *Sejarah Perseroan*, diakses melalui : https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html (pada tanggal 4 Januari 2024 pukul 16.00 WIB)
- Bank Syariah Indonesia, *Visi dan Misi*, diakses melalui : https://ir.bankbsi.co.id/vision_mission.html (pada tanggal 4 Januari 2024 pukul 16.11 WIB)
- Bank Syariah Indonesia, *Nilai-nilai perusahaan*, diakses melalui : https://ir.bankbsi.co.id/corporate_values.html (pada tanggal 4 Januari 2024 pukul 16.20 WIB)
- Emzir, (2017), *Metodologi Penelitian Pendidikan, Kuantitatif dan Kualitatif*, Edisi 1 Cetakan 10, Raja Grafindo, Jakarta.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, (2019), *Service, Quality Dan Customer Satisfaction*, Edisi 5, Andi Publisher, DI Yogyakarta

- Ferdinand, Augusty., (2014). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*, Edisi 5, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Firmansyar, M. Anang, (2018), *Perilaku Konsumen: Sikap dan Pemasaran*, DEEPUBLISH, Sleman, hl. 135-136.
- Fornell, Claes. (1984). "The Vicious Circle of Consumer Complaints," *Journal of Marketing*, Vol. 48, No. 3, hal. 68-78.
- Hair, J.F., et al., (2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Edisi 3, SAGE Publication, United Kingdom.
- Hurriyatih, Ratih., (2015), *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Edisi 1 Cetakan 5, Alfabeta, Bandung.
- Kanaidi, (2015), "Pengaruh Customer Relationship, Citra Perusahaan, dan Customer Trust terhadap Loyalitas", *COMPETITIVE Majalah Ilmiah*, Vol. 6 No.2
- Karim, A.A., (2003), "Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan, IIT Indonesia, Jakarta.. 2003". *Bank Islam : Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: IIT Indonesia Hal. 73.
- Kasman Pandiangan, et al., (2021), "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Brand Equity: Brand Trust, Brand Image, Perceived Quality, dan Brand Loyalty", *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, Vol. 2, Issue 4, hal. 472
- Komariyati, Wida, (2019), *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah KC Madiun*, Skripsi Sarjana, IAIN Ponorogo, Ponorogo.
- Kotler, Philip, (2011), *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Edisi 1, Salemba Empat, Jakarta.
- Kuntoro, A.Y, (2019), Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Fixpay Menggunakan SEM dengan PLS. *Jurnal Informatika*.
- Kristania, Viona Jesica et al., (2022), "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk Kantor Cabang Manado", *Jurnal EMBA*, Vol. 10, No. 4.

- Lubis, Adelina *et al.*, (2022), “Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Medan”, *Jurnal Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)*, Vol. 3 No.4, hal. 896-902
- Ma’rifah, Qudwaltul, (2019), *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Anggota pada KSPPS KOWANU Kudus*, Skripsi Sarjana, IAIN Kudus, Kudus.
- Mada, I Gede Nyoman Carlos W. *et al.*, (2022), “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Kepercayaan Terhadap Nasabah PT. BRI Tbk Cabang Gianyar”, *Jurnal Krisna: Kumpulan Riset Akuntansi*, Vol. 13 No. 2, hal. 165.
- Mardali, Ahmad., (2005), “Meraih Loyalitas Pelanggan”. *Benefit: Jurnal Manajemen dan Bisnis, FE UMS Surakarta*, Vol. 9 No. 2.
- N.P.S Supertini *et al.*, (2020), “Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja.”, *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 2, No. 1, hal. 64.
- Nurhasanah, *et al.*, (2012), “Perbandingan Metode Partial Least Square (PLS) dengan Regresi Komponen Utama untuk Mengatasi Multikolinearitas.”, *Jurnal Statistika*, Vol. 12 No. 1, hal. 33-42.
- Ovie Auliya’atul Faizah *et al.*, (2021), “Analisis Technology Acceptance Model Pada Aplikasi Platform Shopee dengan Pendekatan Partial Least Square (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Diponegoro)”, *Jurnal Gaussian*, Vol. 10 No. 3, hal. 427
- Retno, Mohamad, (2020), *Pengaruh Kualitas Pelayanan jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada PT Tampia Bandar Lampung)*, Skripsi Sarjana, UIN Raden Intan Lampung, Lampung.
- Riduwan dan Akdon, (2015), *Rumus dan Data dalam Analisis Data Statistika*, Edisi 1 Cet. 6, Alfabeta, Bandung.
- Saleh, Akh Muwafik., (2010), *Public Service Communication Praktik Komunikasi dalam Pelayanan Publik disertai Kisah-kisah Pelayanan*, Cet.1, UMM Press, Malang.

- Sinollah dan Masruro, (2019), “Pengukuran Kualitas Pelayanan (*Servqual – Pasuraman*) Dala Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen), *Jurnal Dialektika*, Vol. 4 No. 1.
- Subagyo, Ahmad., (2019), *Marketing In Business, Studi Kasus UMK & LKM*, Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Sugiyono, (2019), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.*, Alfabeta, Jakarta.
- Sutisna, (2011), *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, h. 87.
- Tjiptono, Fandy., (2019), *Strategi Pemasaran: Prinsip dan Penerapan*, Edisi 5, Andi Publisher, DI Yogyakarta
- Tjokro, Cynthia Imelda, (2018), “Determinan Kepuasan Nasabah dalam Membentuk Loyalitas Nasabah PT BTN Cabang Ambon.” *Jurnal Manajemen*, Vol. 5 No. 1.
- Trisusanti, Yeli, (2017), “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah”, *JOM Fisip*, Vol. 4, No. 2.
- Yuliana dan Ita Purnama, (2021), “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Nilai Pelanggan dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PO. Titian Mas Cabang Bima, *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, Vol. 4, No. 2.