

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber dari Buku

- Al Arif, M. Nur Rianto. (2010). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta
- Anshori, Abdul Ghofur. (2014). *Perbankan Syariah di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Arifin, Zainal. (2014). *Sistem Perbankan di Indonesia*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Erlina & Mulyani, S. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis: Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Medan: USU Press
- Hasan, Ali. (2014). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Jakarta: CAPS
- Hurriyanti, Ratih. (2019). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta
- Ikatan Bankir Indonesia. (2016). *Memahami Bisnis Bank Syariah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Karim, Adiwarmarman. (2018). *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Kasmir. (2013). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Pers
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. (2019). *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas, Jilid 2*. Jakarta: PT Indeks

- Lepojevic, Vinko & Suzana Dukic. (2018). *Factors Affecting Customer Loyalty In The Business Market – An Empirical Study In The Republic Of Serbia. Economics And Organization 15 (3).*
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi.* Jakarta: Salemba Empat
- Mangani, Ktut Silvanita. (2009). *“Bank & Lembaga Keuangan Lain”.* Jakarta: Erlangga
- Priyansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer.* Bandung: Alfabeta
- Priyatno, D. (2018). *Mandiri Belajar SPSS.* Yogyakarta: Mediakom
- Santoso, S. (2014). *Panduan Lengkap SPSS Versi 22.* Jakarta: Elex Media Komputindo
- Shihab, M. Quraish. 2011. *Tafsir Al Mishbah : Pesan, Kesan, dan Keserasian Al-Qur'an.* Jakarta: Lentera Hati
- Sinambela, Lijan P & Sarton Sinambela. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Teoritik dan Praktik.* Depok: PT Raja Grafindo Persada
- Sjahdeini, S. R. (2016). *Perbankan dan Kedudukannya dalam Tata Hukum Perbankan Indonesia.* Jakarta: Pustaka Utama Grafiti
- Sudaryono. (2017). *Pengantar Bisnis, Teori dan Contoh Kasus.* Yogyakarta: ANDI
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, V. Wiratna. (2019). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi.* Yogyakarta: Pustaka Baru Press

Sunyoto, Danang. (2018). *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*.

Yogyakarta: CAPS

Tambunan, Toman Sony & Wilson R.G. Tambunan. (2019). *Hukum Bisnis*.

Jakarta: Prenadamedia Group

Tjiptono, Fandy. (2018). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI

### **Sumber dari Skripsi**

Skripsi, Anggun Merlynda Dwi Setyaningrum. (2019). *Pengaruh Penanganan*

*Keluhan dan Komitmen Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank  
Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Suriyah KC Semarang*

Skripsi, Fitri Ningtyas dan Basuki Rachmad (2011). *Pengaruh Kepercayaan,*

*Komitmen, Komunikasi, Penanganan Masalah dan Kepuasan Nasabah  
terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat di Surabaya*

Skripsi, Halimatus Sa'diyah. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan*

*Nasabah dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah di KSPP  
Syariah BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan*

Skripsi, Lisa Swandi. (2017). *Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Citra*

*Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. POS Indonesia  
(Persero)*

Skripsi, Sony Firmansyah. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kepercayaan*

*terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel  
Intervening pada Kafe Kualiti Nyonya di Kota Padang*

Skripsi, Sutikno. (2019). *Pengaruh Kualitas layanan terhadap Kepuasan dan*

*Loyalitas Nasabah PT Bank Bukopin Tbk Cabang Yogyakarta*

### **Sumber dari Jurnal**

Fakhruddin, F. M., Haris Maupa, Muhammad Ismail. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Komitmen dan Kepercayaan Nasabah terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Area Makassar Raya. *Hasanuddin Journal of Applied Business and Entrepreneurship (HJABE)*. Vol. 1 No. 4, 31.

Rahmawati, Y. B. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Central Asia (BCA) Tbk Cabang Undaan Surabaya. *AKRUAL. Jurnal Akuntansi*. Vol. 6 No. 1, 85.

Wahyudi, B., Elza Umiyarzi, Gita Mapaza. (2022). Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tanjung Batu Cabang Kayu Agung. Pada Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*. Vol. 2 No. 1, 104-105.

Wahyuni, E. T. (2015). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*. Vol. 12 No. 2, 683-685.

Wardana, R. W., Sriwidodo, U. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Variabel *Intervening* Pada Nasabah Pengguna *Mobile Banking*. Vol. 15 No. 3, 10.

### **Sumber dari Website**

*Bankkalsel*. (2022). <https://www.bankkalsel.co.id>

*Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (2021). <https://kbbi.kemdikbud.go.id>

*Otoritas Jasa Keuangan*. (2017). <https://www.ojk.go.id>