

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Andrianto dan Firmansyah, M., A. (2019). *Manajemen Bank Syariah : Implementansi Teori dan Praktek*. Indonesia: Qiara Media Pustaka.
- Indrasari, Dr. Meithiana,. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo Press.
- Griffin, J,. (2005). *Coustumer Loyalty : Menumbuhkan dan mempertahankan Pelanggan*, Penerbit Erlangga : Jakarta
- Krismanto, A,. (2009). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah, Tesis tidak diterbitkan, Universitas diponorogo Semarang*
- Jasfar, F,. (2014). *Manajemen Jasa*. Cet. ke-1. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Grigoroudis, E., dan Siskos, Y. (2010) *Coustumer Satisfaction Evaluation*, Spinger New York Dordrecht Heidelberg London.
- Situmorang. (2010). *Analisis Data untuk Riset Manajemen dan Bisnis*. Medan: Penerbit USU Press.
- Sugiyono,. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Cet. Ke-3. Bandung: Penerbit ALFABETA Bandung.
- Sholihin, Mahfud, dan Ratmono, D. (2020). *Analisis SEM-PLS dengan WapPLS 7.0 - untuk Hubungan Nonlinier dalam Penelitian Sosial dan Bisnis*. 2 ed. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Ulfa, R,. (2021). *“Variabel Penelitian dalam Penelitian Pendidikan.”* 10.
- Umam, K,. (2013). *Manajemen Perbankan Syariah*. Bandung: Pustaka Setia Bandung.
- Wangawidjaja. (2012). *Pembiayaan Bank Syariah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Yumanita, D,. (2005). *Bank Syariah : Gambaran Umum*. Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia.

JURNAL

- Aldila, S, A., dan Ibdalsyah. 2018. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Model CARTER di BPRS Amanah Ummah Leuwiling Bogor." *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah* 4(2):53–72. doi: 10.21274/an.2018.4.2.53-72.
- Anon. t.t. "Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah." Diambil 8 November 2022 (<https://www.ojk.go.id/waspada-investasi/id/regulasi/Pages/Undang-Undang-Nomor-21-Tahun-2008-Tentang-Perbankan-Syariah.aspx>).
- Othman, A. Q., dan Owen, L. (2001). "The Multi Dimensionality of CARTER Model to Measure Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banking Industry; A Study in Kuwait Finance House" *Journal of Islamic Financial Service, Vol 3(4)*.
- Saad, A, Y, Q., dan Asheri, A. M. A., (2021). "Measurements of Service Quality of Islamic Banking in Malaysia: A Non-Malaysian Customers' Perspective." *The Journal of Asian Finance, Economics and Business* 8(5):413–20. doi: 10.13106/jafeb.2021.vol8.no5.0413.
- Rihhadatulaisy, P., Sefaringga, S. H., Supendi, A., dan Hidayat, H. S. W., (2023). "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah" *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Kreatif, Vol 1(3) 124-132*
- Ahmad, S., dan Shinta, M., (2020). Analisis Pengaruh Corporate Social Responsibility, Islamic Banking Service Quality dan Corporate Image Terhadap Loyalitas Nasabah BRI Kantor Cabang Pembantu Ponorogo.
- Siti, R., dan Fidyah, E. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Kas Polres Pati. *Jurnal STIE SEMARANG, Vol. 14, No. 3*.
- Any, M., dan Dian, S., (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah BCA Syariah. *Jurnal Hukum Ekonomi Islam, Vol. 6, No. 1, Hal. 55-67*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, A., & Berry, L. (1998). SURVUQAL - a multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, Vol 4 No 1*

- Munandar, A., dan Ridwan. A., H. (2023). "Tafsir Surat An-Nisa Ayat 29 Sebagai Landasan Hukum Akad Ba'i Assalam". *Jurnal Ilmu Islam*, Vol 7 (1) hlm. 271-287
- Widad, A. L., Pauzi, E. R., dan Prayoga, A. (2023) "Manajemen Pelayanan Perspektif Al-Qur'an dan Hadist" *MIYAH: Jurnal Studi Islam*, Vol 16 (2)
- Fathnin, F. H., Sunandari, A. S., dan Mumpuni, W. D. (2023) "Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan di Apotek Karunia Sehat Baru Berdasarkan Nilai-Nilai Syariah". *Indonesian journal of medical and pharmaceutical Science Vol 2(10 hal 12-20*
- Hansih, Gunawan, dan Hasmin. (2016) "pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng" *Jurnal Mirai Management, Vol 1 (2) :hal.426-445*
- Foster, B. D., Cadogan, J. W. (2000). "Relationship Selling and Customer Loyalty : An Empirical Investigation " *Journal Marketing Intelligence & Planning Vol.18(4) hal.185-199*
- Akhter, W., Abbasi, A. S., Ali, I., dan Afzal, H., (2011). "Factors Affecting Customer Loyalty in Pakistan." *African Journal of Business Management* 5(4), hal. 1167-1174. doi: <http://www.academicjournal.org/AJBM>
- Imansyah dan Irawan, H. (2018). "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Karaoke Inul Vizta Tanjung". *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis Jilid 4 No.3*
- Shu-Ching Chen. (2015). " Customer value and customer loyalty: Is competition a missing link?". *Journal Of Retailing and Consumer Service* 22, hal.107-116