

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2019). *Metode Penelitian: Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Bricci, L., Fragata, A., & Antunes, J. (2016). The Effects of Trust, Commitment and Satisfaction on Customer Loyalty in the Distribution Sector. *Journal of Economics, Business and Management*, 4(2), 173–177.
- Budi, I. S. (2010). *Pengaruh Kepuasan Nasabah, Kepercayaan Nasabah dan Reputasi Bank terhadap Retensi Nasabah pada Bank Central Asia di Surabaya*. Program Pendidikan Strata Satu STIE Perbanas Surabaya.
- Cheng, B. L., & Rashid, Md. Z. A. (2013). Service Quality and the Mediating Effect of Corporate Image on the Relationship between Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Malaysian Hotel Industry. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 15(2), 99–112.
- Ferrinadewi, E. (2018). *Merek dan Psikologi Konsumen*. Graha Ilmu.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Herlina, H. (2017). Pengaruh Iktan emosi dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BRI Syariah (studi pada Bank BRI Syari'ah KCP Bengkulu Panorama). *IAIN Bengkulu*.
- Husna, I. (2020). Peran Kepuasan dan Keterikatan Emosional pada Loyalitas Pelanggan (Studi pada Anggota Persebaya Selamanya). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(2), 599–605.
- Ishak, A., & Luthfi, Z. (2019). *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas: Studi tentang Peran Mediasi Switching Costs*. 15(1), 55–66.
- Ismanto, K. (2016). *Manajemen Syari'ah: Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syari'ah*. Pustaka Pelajar.
- Janusi, R. E. (2009). Pengaruh Atribut Produk Islam, Komitmen Agama, Kualitas Jasa dan Kepercayaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah (pada Bank Muamalat Kota Semarang). *Annual Conference on Islamic Studies (ACIS)*, 2–5.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education Inc.
- Leninkumar, V. (2017). The Relationship between Customer Satisfaction and Customer Trust on Customer Loyalty. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(4), 450–465.

- Minta, Y. (2018). Link between Satisfaction and Customer Loyalty in the Insurance Industry: Moderating Effect of Trust and Commitment. *Journal of Marketing Management*, 6(2), 25–33.
- Mowen, J., & Minor, M. (2018). *Perilaku Konsumen*. Erlangga.
- Nidyatantri, N. M. M., Suryawardani, O., & Agung, D. G. (2016). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen Kedelai Jepang Edamame Pendekatan Structural Equation Modeling. *E-Jurnal Agribisnis Dan Agrowisata*, 5(1).
- Nurdini, S., & Oktini, D. R. (2019). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (survai pada salon Strawberry Jl. Sudirman No. 629 Bandung). *Prosiding Manajemen*, 5(2), 1112–1117.
- Sudaryono. (2016). *Pengantar Bisnis, Teori dan Contoh Kasus*. ANDI.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sukoco, B. M., & Hartawan, R. A. (2011). Pengaruh Pengalaman dan Keterikatan Emosional pada Merk terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan*, 4(3), 1–12.
- Sutanto, H., & Umam, K. (2017). *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Pustaka Setia.
- Swasta, B. (2017). *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty.
- Tasmara, T. (2017). *Membudayakan Etos Kerja Islami*. Gema Insani Press.
- Tjiptono, F. (2018). *Strategi Pemasaran*. Andi.
- Utami, S. (2015). The Influence of Customer' Trust on Customer Loyalty. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 3(7), 638–853.