

DAFTAR PUSTAKA

- Berlianto, M., P. (2020). *Faktor-faktor yang mempengaruhi pengalaman dan kepuasan pelanggan perkotaan dalam pembelian melalui M-commerce*. Universitas pelita harapan tenggerang, banten, Indonesia.
- Daga, R., (2017). *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*. Sumatera selatan: Global reseach and consulting institute.
- Dewi, M., U., dan Nugroho, PN., A., (2020). *the effect of costumer experience on costumer satisfaction and costumer loyalty*. Institute Francais Indonesia in Surabaya.
- Hardani,. (2020). *Metode penelitian kauntitatif dan kualitatif*. Yogyakarta: Penerbit CV. Pustaka ilmu.
- Hisni, M. U., Fatimah, F., Gunawan, Y. (2022). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan, physical evidence dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen pada salon sheama kabupaten banyuwangi*. Universitas muhammadiyah jember.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Surabaya: Unitomo press.
- Kasmir,. (2003). *Manajemen perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), <https://kbbi.kemendikbud.go.id>.
- Kurniawan, A. W., dan Puspitaningtyas, Z. (2016). *Metode penelitian kuantitatif*. Yogyakarta: Penerbit pandiva buku.
- Lubis, S., K. (2000). *Hukum ekonomi islam*. Jakarta: Sinar Grafindo.
- Mardhalis, A. (2005). *Meraih Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Balai pustaka.
- Miftachul'ulum. (2016). *Uji validitas dan uji reabilitas*. Malang.
- Nihayah, A., Z. (2019). *Pengolahan data penelitian menggunakan software spss 23.0*. Program studi S1 perbankan syariah, Fakultas ekonomi dan bisnis islam uin walisongo semarang, Semarang.

- Nurhadi., dan Azis, A., (2018). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan dan kesetiaan konsumen*. Fakultas ekonomi Universitas negeri, Yogyakarta.
- Perdana, D., A. (2019). *Pelayanan komunikasi perbankan dan kepuasan nasabah (persepektif komunikasi islam)*. IAIN Sultan Amai Gorontalo, Gorontalo.
- Purnama, I., dan Yuliana. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan nilai pelanggan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan pada PO. Titian Mas Cabang Bima*. Manajemen sekolah tinggi ilmu ekonomi, Bima Nusa tenggara barat Indonesia.
- Ranjani, D., Y., dan Suhardi, Y., (2020). *Pengaruh citra perusahaan, kualitas pelayanan, word of mouth terhadap keputusan pembelian michika salon*. Sekolah tinggi ilmu ekonomi, Rawamangun Jakarta.
- Safitri, K., (2017). *Analisis pengaruh costumer experience dan kepuasan konsumen terhadap minat beli ulang di storia cafffe MMXVI*. STIE Sampit.
- Sari, A., A., dan Sueryaningsih, S. (2020). *Pengaruh promosi islami dan kualitas pelayanan islami terhadap keputusan nasabah memilih tabungan emas*. Studi pada pedagang syariah kabupaten gresik.
- Setiobudi, A., Sudyasjayanti, C., Danarkusuma, A., A. (2021). *Pengaruh pengalaman pelanggan, kualitas layanan dan kepercayaan pelanggan terhadap kesediaan untuk membayar*. Fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Ciputra, Surabaya.
- Sidik, Priandana., Denok, MS. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Cipayung: Penerbit pascal books.
- Soendah, T., *populasi dan sampel penelitian*. Bandung: PLB fakultas ilmu pendidikan UFI.
- Sugiyono., (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sujarweni, V., W., (2016). *Pengantar akuntansi*. Yogyakarta: Pustaka baru press.
- Sulistiyowati, W., (2018). *Kualitas layanan : Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo: Penerbit UMISDA PRESS.
- Sulistyawati, N., M., A., Seminari, N., k., (2015). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan restoran indus ubud gianyar*. Universitas udayana (unud) fakultas ekonomi dan bisnis.

- Syafiq, A., (2019). *Penerapan etika bisnis terhadap kepuasan konsumen dalam pandangan islam*. Institute agama islam negeri kudus.
- Taupan, H., dan Engkur. (2020). *The influence of service quality, product quality and price on loyalty costumer satisfaction (McDonald's Consumer Study in Rawajati Village)*. Department of Management Indonesian College of Economics, Jakarta, Indonesia.
- Tjiptono, F., (2006). *Manajemen jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G., (2016). *Service quality dan Satisfaction 4*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wahyuningsih, N., dan Janah, N., (2018). *Faktot-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah menggunakan internet banking pada bank mualamat*. IAIN Syekh Nurjati fakultas ekonomi dan bisnis islam, Cirebon.
- Wiludjeng, F., A., Latifatul , R., Guntarayana., U., I., (2019). *Analisis of thr effect of service quality and organization culture on village official performance and community satisfaction (A Study at Sanankulon Village Office, Sanankulon District, Blitar Regency)*. Department of Public Administration Faculty of Social and Politics Universitas Islam Balitar Indonesia.
- Yunus, W., N., dan Aribowo, A., (2020). *Pengaruh costumer experience terhadap costumer satisfication pada pasien rawat inap VIP rumah sakit bandung*. Bandung.