

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W. 2015. *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Al Arif, M. Nur Rianto. 2005. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Anon. t.t. "pbi_76PBI2005.pdf."
- Aprilliantoni. 2022. "Service Quality Dynamics And Bank Customer Loyalty : Study Of PT Bank Central Asia Tbk Bintaro." *ACCOUNTHINK : Journal of Accounting and Finance*.
- Arifin, Johan. 2009. *Etika Bisnis Islami*. Semarang: Walingsongo Press.
- Arikunto dan Suharismi. 1995. *Dasar-dasar Research*. Bandung: Tarsoto.
- Budacia, Elisabeta Andreea, Nicolai Laurențiu Hreniuc, Alexandra Perju, dan Mihaela Moldovan. 2011. "Coordinate Of Banking Services Quality Management." *Romanian Economic and Business Review*.
- Darmawan, Zulfikri Charis. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah." *Al-Tijary Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* Vol. 3 No. 2:107–15.
- Dharmayanti, Diah. 2006. "Analisi Dampak Service Performance Dan Kepuasan Sebagai Moderating Variabel Terhadap Loyalitas." *Jurnal Manajemen Pemasaran* 1.
- Etta Mamang Sangadji dan Sopiiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Ansi Offset.
- Ghozali. 2006. *Structural Equation Modeling. Metode Alternatif dengan Partial Least Square Edisi 1*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer loyalty : menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Griffin, Jill. 2007. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hermansyah. 2005. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Imam Ghozali. 2014. *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. 4 ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indonesia, Ikatan Bankir. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT. Pustaka Gramedia.

- Karunaratna, A. C. 2014. "Service Quality and Customer Loyalty: Adequacy of Servqual Model." *Global Journal of Commerce & Management Perspective*.
- Kasmir. 2008. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. 2010. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2012. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT: Raja Grafindo Persada.
- Kirom, Bahrul. 2015. *Mengukur Kinerja Karyawan Dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Puta Reka Cipta.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Lubis, M. Saleh. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Arumas."
- Lupiyoadi, Rambat. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001a. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001b. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat, dan Dedy A. Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Madnasir, dan Khoirudin. 2012. *Etika Bisnis Dalam Islam*. Lampung: Fakultas Syariah IAIN Raden Intan Lampung.
- Mark D. Uncle, Grahame R. Dowling, dan Kathy Hammond. 2002. "Customer Loyalty and Customer Loyalty Programs." *Journal of Consumer Marketing*.
- Martono, Nanang. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Muhammad. 2008. *Manajemen Pembiayaan Muharabah di Bank Syari'ah*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Mustofa, Ulul Azmi, dan Yudi Siyanto. 2015. "Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Surakarta." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 1.
- Nurianto, M. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Parwataatmadja, Karnaen. 1996. *Membuktikan Ekonomi Islam di Indonesia*. Depok: Usaha kami.
- Prasetyo, Bambang, dan Lina Miftahul Jannah. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori Dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Putri Gusriwati, Afriyeni. 2019. "Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Di PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Bandar Buat Padang." *Akademik Keuangan dan Perbankan Padang*.

- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sulistiyowati, Wiwik. 2018. *Buku Ajar Kualiatas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Sumarni, Murti. 2002. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Liberty.
- Suwardi. 2011a. *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan*. Semarang: Politeknik Negeri Semarang.
- Suwardi. 2011b. "Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan." *Politeknik Negeri Semarang*.
- Tjipto, Fendy, dan Chandra Gregorius. 2005. *Service, Citra Wisata dan Setixfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregodius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Ulfa, Rafika. 2021. "Variabel Penelitian Dalam Penelitian Pendidikan." *Alfathonah : Jurnal Pendidikan Dan Keislaman*.
- W Abdillah dan J Hartono. 2015. *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. CV Andi.
- Wahyudi, Dedi. 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perspektif Ekonomi Islam*. Lampung: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta.
- Zeithaml, Valeria A., marry to Bitner, dan Dwayne. 2009. *Srvice Marketing : Integrating customer across the firm, 6th ed*. Irwin Mc Graw Hill.
- Zikmund, William G., dan Barry Babin. 2013. *Menjelajahi Riset Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.