

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker David A. Terjemahan David, Wijaya Herwita, dan Kurnia Hirson. (2013). *Manajemen Pemasaran Strategis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Abdullah, Thamrin dan Tantri, Francis. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Al-Arif, M. Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- Al-Arif, M. Nur Riyanto. *Dasar-Dasar Pemasaran Perbankan Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: ALFABETA, 2018.
- Anastasia Makalew, G., L. Mananeke, L., & N. Tawas, H. (2016). Analisis Pengaruh Reputasi Merek, Kualitas Layanan, dan Loyalitas Nasabah Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi Pada Nasabah Taplus Anak PT Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk Kantor Cabang Utama Manado. *Emba*, 4(3), 531–544.
- Andesra, Yuli. (2016). “Peran Kualitas pelayanan dalam Membangun Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Simpang Empat, E-Jurnal Apresiasi Ekonomi Vol. 4 No. 2, 139-149.
- Aprilianti, Olivia dan Wibowo, Sampurno. (2019). “Analisis Iklan Pada Media Sosial Instagram Dan Reputasi Merek terhadap Minat Beli Pada Indihome Buah Batu Kota Bandung Tahun 2019”, e-Proceeding of Applied Science Vol. 5 No. 2, 1-6.
- Arifin, Zainul. *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*. Tangerang: Azkia Publisher, 2009.
- Ascarya. *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: Rajawali Press, 2015.
- Bank Indonesia. (2007). “Pedoman Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum”, Direktorat Penelitian dan Pengaturan Perbankan, 78.
- Budiman, Arif. Yuliyanto, Edy. dan Saifi, Muhammad. “Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Satisfaction* Dan *E-Loyalty* Nasabah Pengguna Mandiri Online Jurnal Profit”, Vol. 14 No. 1 (2020): 1-11.
- Bungis, Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana, 2017.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Bandung: Diponegoro.
- Fakhrudin, A. (2016). Pengaruh Performance Quality, Reputasi Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Merek. *Jurnal*

Manajemen Bisnis, 7(1), 65–83.

- Fatihudin Didin dan Firmansyah, Anang. *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Sleman: Deepublish, 2019.
- Fatimah, Nasution, M., & Naslin, U. P. (2015). Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Tabungan Mudharabah Di BNI Syariah Kcp Ciledug. *Jurnal.Pnj.Ac.Id/Index.Php/Ekbis/Article/Download/793/Pdf*, 10.
- Ghazali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Penerbit-Undip, 2011.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Universitas Diponegoro, 2018.
- Griffin, J. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga, 2005.
- Griffin, J. *Customer Loyalty How To earn it, How To Keep It I, Mc Graw Hill, Kentucky*, 2002.
- Hairunnisa, Sri Widyastuti, dan Supriadi Thalib, “Pengaruh Mobile Banking Service, dan Digital Marketing Terhadap Consumer Loyalty Melalui Brand Trust Pada PT Bank Negara Indonesia Cabang Cibinong”, *Jurnal Ekobisman* Vol 5. No 1 (2020): 71-83.
- Harish, Irfan Nurahmadi. *Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2017.
- Hartono, Jogyanto. *Metodologi Penelitian Bisnis Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Yogyakarta: BPFE, 2016.
- Hasan, Ali. *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2010.
- Hasan, Ali. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS, 2013.
- Herbig, Paul and Milewicz, John and Golden, Jim (1994). “A Model of Reputation Building and Destruction”. *Journal of Business Research*, Vol. 31, 241.
- Hermawan, Budi. (2011). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen, Reputasi Merek Dan Loyalitas Konsumen Jamu Tolak Angin PT. Sidomuncul. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan* Tahun 4 No. 2, 1-17.
- Hidayat, Anang. *Strategi Six Sigma*. Jakarta: PT. Efek Media Komputindo, 2007.
- <https://bumninc.com/bank-syariah-indonesia-resmi-beroperasi-hery-gunardi-beberkan-makana-logonya/>. Diakses Selasa 23 Agustus 2022, pukul 18:49 WIB.

- <https://dataindonesia.id/arsip/detail/profil-pt-bank-syariah-indonesia-tbk>. Diakses Rabu 27 Juli 2022, pukul 23:15 WIB.
- https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html. Diakses Selasa 08 Maret 2022. Pukul 08:42 WIB.
- https://ir.bankbsi.co.id/corporate_structure.html. Diakses Selasa 23 Agustus, pukul 18: 55 WIB.
- https://ir.bankbsi.co.id/corporate_values.html. Diakses Selasa 23 Agustus, pukul 18:50 WIB.
- https://ir.bankbsi.co.id/vision_mission.html. Diakses Senin 22 Agustus 2022, pukul 10:03 WIB.
- <https://litequran.net>. Diakses pada Rabu 12 Juni 2022, pukul 23:00 WIB.
- <https://maribaraja.com/keberkahan-dalam-jual-beli/>. Diakses pada Selasa 27 September 2022, pukul 10:29 WIB.
- <https://tafsirq.com>. Diakses pada Selasa 24 Oktober 2022, pukul 10:20 WIB.
- <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>. Diakses Rabu 27 Juli 2022, pukul 23:28 WIB.
- <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/perusahaan>. Diakses Selasa 23 Agustus, pukul 19:15 WIB.
- <https://www.islamkafah.com/index.php/kaidah-ke-50-hukum-asal-muamalah-adalah-halal-kecuali-ada-dalil-yang-melarangnya/>. Diakses pada Selasa 27 September 2022, pukul 09:38 WIB.
- Huda, Nurul dan Hudori, Khamim dkk. *Pemasaran Syariah Teori dan Aplikasi Edisi Pertama*. Jakarta: KENCANA, 2017.
- Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: ALFABETA, 2019.
- Ikatan Bankir Indonesia. *Memahami Bisnis Bank Syariah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: PRENADA MEDIA GROUP, 2016.
- Jasfar, Farida. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2009.
- Kartajaya, Hermawan dan Sula, Muhammad Syakir. *Syariah Marketing*. Bandung: Mizan, 2006.
- Kasmir. *Customer Services Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers, 2017.
- Kayawati, Lilis dan Kurnia, Esa. (2021). “Membangun Citra Merek sesuai Konsep Syariah”, *Economic and Business Management International Journal (EABMIJ)* Vol.3 No. 39-49 .
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran Edisi 11*. Jakarta: Indeks, 2005.
- Kuncoro, Mudrajat. *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan AMP YKPN, 2001.

- Kurniawan, Albert. *Metode Riset untuk Ekonomi dan Bisnis Teori, Konsep, dan Praktik Penelitian Bisnis (Dilengkapi Perhitungan Pengolahan Data dengan IBM SPSS 22.0)*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Kusniati dan Saputra, Asron. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Pada BPR Arta Prima Perkasa Di Kota Batam. *Jurnal EMBA Vol. 08 No. 03*, 93-102.
- Lovelock, Christopher. Wirtz, Jochen. dan Mussry, Jacky. *Pemasaran Jasa-Perspektif Indonesia Jilid 2*. Jakarta: Penerbit Erlangga, 2010.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. Jakarta: PT. Salemba Empat, 2004.
- Machali, Imam. *Metode Penelitian Kuantitatif Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan, dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Program Studi MPI Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017.
- Marlius, Doni. (2017). “Loyalitas Nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Bukit Tinggi Dilihat Dari Kualitas Pelayanan”, *Jurnal Pundi Vol. 01 No. 03*, 237-250.
- Marsam. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kompetensi dan Komitmen terhadap Kinerja Pegawai pada UPT Di Lingkungan Yapis Cabang Kabupaten Biak Numfor*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media, 2020.
- Masrukhin. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Kudus, Media Ilmu Press, 2009.
- Muhyiddin, T. Nurlina dkk. *Metode Penelitian Ekonomi dan Sosial: Teori, Konsep, dan Rencana Proposal*. Jakarta: Salemba Empat, 2018.
- Murtado, Dodo dkk. *Manajemen dalam Perspektif Al-Qur'an dan Hadis*. Bandung: YRAMA WIDYA, 2019.
- Nurastuti, Wiji. *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.
- Payne, A., *The Essence of Services Marketing, Pemasaran Jasa, Indonesian translation copyright by 2000, Andi Offset Yogyakarta and Pearson Education (Asia) Pte.Ltd, 1993*.
- Prayitno, Duwi. *Paham Analisa Statistik Data SPSS*. Yogyakarta: MediaKom, 2010.
- Priansa, Donni Juni. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Priansa, Donni Junni. *Komunikasi dan Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial*. Bandung: CV PUSTAKA SETIA, 2017.
- Priyatno, Duwi. *Paham Analisis Statistik Data Dengan SPSS*. Jakarta: Buku Seru, 2010.
- Rahmadani, Fitri. (2019). Pengaruh mobile banking service dan digital

- marketing terhadap consumer loyalty melalui brand trust pada PT Bank Negara Indonesia cabang Cibinong. *Jurnal Ekobisman*, 5(1), 71-83.
- Rahmat, Abdul dkk. *Pengembangan Sumberdaya Manusia: Teori, dimensi pengukuran dan implementasi dalam organisasi*. Yogyakarta: Zahir Publishing, 2017.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Romadhan, Rakhmat. Indriastuty, Nina. dan Prihandoyo, C. "E-Service Quality Kepuasan Konsumen Melalui E-Commerce Terhadap Loyalitas Konsumen", *Jurnal GeoEkonomi*, Vol. 10 No. 2 (2019): 150-163.
- Sahabuddin, Romansyah. (2019). *Manajemen Pemasaran Jasa: Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Industri Perbankan*. *Jurnal Pustaka Taman Ilmu*, 1-117.
- Sahabuddin, Romansyah. *Manajemen Pemasaran Jasa: Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Industri Perbankan*. Makasar: Pustaka Taman Ilmu, 2019.
- Salma, Fitria Solahika dan Ratnasari, Ririn Tri. (2015). "Pengaruh Kualitas Jasa perspektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas Di Surabaya", *JESTT Vol. 2 No. 4*, 322-339.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2013.
- Sarwano, Jonathan. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Edisi 2*. Yogyakarta: Suluh Media, 2017.
- Setiadi, Nugroho J. *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan, Keinginan Konsumen Edisi Ketiga*. Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, 2019.
- Setiawan, Deni . (2019). "Pengaruh Harga, Kualitas Layanan, dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Shopee Co.Id" *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol. 8 No. 03*, 1-16.
- Setyawan, Octario Edo dan Luthfi, Anas. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Reputasi Perusahaan, Dan Kepuasan Nasabah Dalam Menciptakan Loyalitas Nasabah Pada Pengguna Mobile Banking Di PT. Bank XYZ". *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan Vol. 3 No. 3*, 1-23.
- Sudarti, Ken dan Putri, Illa Fitria Andika. (2013). "Peningkatan Loyalitas Pelanggan Melalui Reputasi Merek, Kepuasan Nasabah, Dan

- Kualitas Pelayanan Untuk Mencapai Keunggulan Bersaing”, *Jurnal Media Ekonomi Dan Manajemen*, Vol 27 No. 1 Januari (2013): 48-65.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta, 2009.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Sujarweni, V. Wiratna. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.
- Supriono, Maryanto. *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: ANDI, 2011.
- Suryani, Tatik. *Manajemen Pemasaran Strategik Bank Di Era Global: Menciptakan Nilai Unggul Untuk Kepuasan Nasabah*. Jakarta: PRENADA MEDIA GROUP, 2017.
- Swastha, Basu. *Azas-azas Marketing*. Yogyakarta: Liberty, 2009.
- Syah, Tantri Yanuar Rahmat. (2013). “Perbedaan Pengaruh Citra Merek dan Reputasi Perusahaan Terhadap Kualitas Produk, Nilai Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan di Pasar Bisnis”. *Jurnal Ekonomi* Vol. 04 No. 2 (2013), 209-226.
- Tasmara, Toto. *Membudayakan Etos Kerja Islami*. Jakarta: Gema Insani Press, 2002.
- Tjiptono, Fandy. *Brand Management & Strategy*. Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2005.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Ed. 1, Yogyakarta: Andi Offset, 2014.
- Wahyoedi, Soegeng dan Saparso. *Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust, dan Loyalitas*. Yogyakarta: Deepublish, 2019.
- Wardhana, A. (2015). "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia". *DeReMa Jurnal Manajemen*, 10, 275.
- Werang, Basilius Redan. *Pendekatan Kuantitatif dalam Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Calpulis, 2015.
- Wibowo. *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016.
- Widjaja, Yani Restiani dan Nugraha,Irpan. (2016). Loyalitas Merek Sebagai Dampak Kepuasan Konsumen. *Jurnal EKONOMIKA* Vol. 1 No. 1, 1-13.
- Widokarti, Joko dan Priansa, Donni Junni. *Konsumen, Pemasaran, dan Komunikasi Kontemporer*. Bandung: CV PUSTAKA SETIA, 2019.
- Wijaya, Candra. *Perilaku Organisasi*. Medan: LPPPI, 2017.
- www.topbrand-award.com.
- Yuniarti, Vinna Sri. *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Bandung: CV

Pustaka Setia, 2015.

Yusuf, Muhammad dan Daris, Lukman. *Analisis Data Penelitian Teori dan Aplikasi dalam Bidang Perikanan*. Bogor: IPB Press, 2019.

Zulfa, Moch. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami dan Citra Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rumah Sakit Islam Jawa Tengah”, Disertasi tidak diterbitkan, (Surabaya, Program Pasca Sarjana Universitas Airlangga), 192.

