

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, Maman, Sambas Ali Muhidin, and Ating Somantri. *Dasar-Dasar Metode Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2011.
- Achmad, Zakaria. "Theory of Planned Behavior, Masihkah Relevan?," 2010, 1–3.
- Ajzen, Icek. "The Theory of Planned Behavior." *Organization Behavior and Human Decision* 50, no. 179 (1991): 188.
- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Alma, Bukhari. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta, 2007.
- Amirullah. *Fiqh Muamalah*. Malang: Madza Media, 2022.
- Apriliani, Fitri, Skrikandi Kumadji, and Andriani Kusuwarti. "Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah." *Jurnal Administrasi Bisnis* 17, no. 1 (2014): 2–4.
- Apriliani, Fitri, Srikandi Kumadji, and Andriani Kusumawarti. "Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah." *Jurnal Administrasi Bisnis* 17, no. 1 (2014): 4.
- Apriliani, Fitri, Srikandi Kumadji, and Adriani Kusumawati. "Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah." *Jurnal Administrasi Bisnis* 17, no. 1 (2014): 1.
- Arfa, Ali. "Wawancara BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Welahan." 2022.
- Arianto, Nurmin. *Manajemen Pemasaran*. Surabaya: Cipta Media Nusantara (CMN), 2022.
- Arianto, Nurmin, and Yulia Krismania Nirwana. "Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Simpanan Sebagai Variabel Intervening." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Equilibrium* 7, no. 2 (2021): 187–88.
- Arif, M. Nur Rianto Al. *Lembaga Keuangan Syariah : Suatu Kajian Teoritis Praktis*. Bandung: CV Pustaka Utama, 2012.
- Ariyanti, Yulekha, and Siti Safa'atul Mar'ah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Customer Relationship Marketing Dan Corporate Social Responsibility Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Simpan Pinjam." *AKSES : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 17, no. 2 (2022): 89.
- Ariyanti, Yulekha, and Siti Safa'atul Mar'ah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Customer Relationship Marketing Dan Corporate Social Responsibility Terhadap Loyalitas Anggota Simpan Pinjam." *AKSES : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 17, no. 2 (2022): 90.
- Assauri, Sofjan. *Strategic Marketing : Sustaining Lifetime Customer*

- Value*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012.
- Atmaja, Dibia, and Nyoman Yulianthini. "Pengaruh Relationship Marketing Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome Pada PT. Telkom Datel Singaraja." *Prospek : Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 2, no. 2 (2020): 258.
- Aziz, Abdul, and Mariyah Ulfah. *Kapita Selekta Ekonomi Islam Kontemporer*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- "BMT Bina Ummat Sejahtera," 2023. <https://www.bmtbus.co.id>.
- Chandra, Teddy, and Priyono. *Statistika Deskriptif*. Malang, 2022. CV Literasi Nusantara Abadi.
- Damanik, Chelsea Delviera, Ismi Affandi, and Diena Fadhilah. "Syariah Marketing, Ease Dan Company Image on Customer Satisfacion (Case Study at PT Pegadaian Cabang Pembantu Syariah Setia Budi Medan)." *Jurnal BISMA Cendekia* 2, no. 2 (2022): 89.
- Damayanti, Selvy. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah." *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen* 7, no. 11 (2018): 1.
- Darma, Budi. *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Realibilitas, Regresi Linear Sederhana, Regresi Linear Berganda, Uji T, Uji F, R Kuadrat)*. Jakarta: Guepedia, 2021.
- Dewastuti, Nimas Kartika, and Ngatno. "Pengaruh Harga Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Giant Kota Semarang)." *Diponegoro Journal Of Social And Political* 6, no. 3 (2017): 1.
- Dewi, Nourma. "Regulasi Keberadaan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Dalam Sistem Perekonomian Indonesia." *Jurnal Serambi Hukum* 11, no. 1 (2017): 96–98.
- Ghantynireta, Bunga Vabiola, Inayatillah, and Evriyenni. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah (Studi Pada Bank Rakyat Syariah Cabang Darussalam Banda Aceh)." *JIMEBIS* 2, no. 2 (2021): 86–87.
- Ghozali, Imam. *Model Persamaan Struktural : Konsep Dan Aplikasi Dengan Program Amos 22.0 Update Bayesian SEM*. 6th ed. Semarang: UNDIP Press, 2014.
- Ginting, Apren Halomoan Hutasoit Sugianta Ovinus, and Eric. "Kualitas Layanan, Promosi, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank BTPN Tbk Cabang Medan." *Jurnal Bisnis Dan Manajemen Indonesia* 3, no. 4 (2020): 474.
- Griffin, Jill. *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga, 2003.
- Hamirul, and Alamsyahril. *Good Governance Dalam Perspektif Kualitas*

- Pelayanan Publik*. Malang: CV. Pustaka Learning Center, 2020.
- Handayani, Langgeng Sri, and Ahmad Syarifuddin. "Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Konsumen Layanan Transportasi Gojek." *DIMENSI* 11, no. 2 (2022): 298.
- Idrus, Salim al. *Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian : Konsep Dan Teori*. Malang: media Nusa Creative, 2019.
- Indriantoro, Nur, and Bambang Supomo. *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE, 2002.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana, 2016.
- Iswanji, Chaidir, Siti Afidatul Khotidjah, and M. Zidny Nafi' Hasbi. *Lembaga Keuangan Syariah*. Indramayu: Penerbit Adab, 2021.
- Kandou, Hajar Aswat, Johny Andre Frederic Kalangi, and Joula J. Rogahang. "Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Di PT Bank Mandiri Kc. Dotulolong Lasut Manado." *Jurnal Administrasi Bisnis* 5, no. 4 (2017): 5.
- Kasmir. *Customer Service Excellent : Teori Dan Praktik*. Jakarta: PT. Raja Grasindo Persada, 2017.
- Kayawati, Lilis, and Esa Kurnia. "Membangun Citra Merek Sesuai Konsep Syariah." *EABMIJ* 3, no. 3 (2021): 46.
- Keuangan, Otoritas Jasa. "Tabungan," 2023. www.sikapuangmu.ojk.go.id.
- Kuncoro, Mudrajad. *Metode Kuantitatif Teori Dan Aplikasi Untuk Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan AMP YKPN, 2001.
- Maryati, Nana Darna, and Ali Muhidin. "Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen." *Bussines Management and Enterpreunership Journal* 2, no. 2 (2020): 104.
- Mashuri. "Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam." *IQTISHADUNA* 9, no. 1 (2020): 55.
- Massora, Agustina, and Indah Widjayanti. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan Bank Syariah Mandiri Cabang Thamrin Jakarta." *Jurnal Manajemen FE-UB* 9, no. 1 (2021): 20.
- Mulyaningsih, Luh Ayu, and I Gusti gung Ketut Gede Suasana. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank OCBC NISP Denpasar." *E-Jurnal Manajemen* 5, no. 1 (2016): 15.
- Mutmainah. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah." *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa* 10, no. 2 (2017): 213.

- Ndubisi, Nelson oly. "Relationship Marketing and Customer Loyalty." *Marketing Intelligence and Planning* 25, no. 1 (2007): 101–3.
- Pertiwi, Dewi. *Pemasaran Jasa Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2021.
- Pontoh, Michael B., Lotje Kawet, and Willem A. Tumbuan. "Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Cabang Manado." *Jurnal EMBA* 2, no. 3 (2014): 296.
- Priyatno, Duwi. *SPSS 22 : Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2014.
- Puspaningrum, Astrid. *Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*. Malang: Media Nusa Creative, 2017.
- Putra, I Kadek Agus Maha, I Gusti Ayu Wimba, and Putu Herny Susanti. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada CV. Jaya Utama Teknik Kabupaten Badung." *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata* 1, no. 4 (2021): 1279.
- RI, Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Kementerian Agama. *Produk-Produk Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta, 2010.
- RI, Kementerian Agama. *Al-Qur'an*. Bandung: CV Mikraj Khazanah Ilmu, 2014.
- Rifa'i, Khamdan. *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Jember: Hikam Pustaka, 2019.
- Rofiah, Chusnul, and Dwi Wahyuni. "Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang." *EKSIS* 12, no. 1 (2017): 72.
- Saragih, Megasari Gusandra, Liharman Saragih, Johannes Wifrid Pangihutan Purba, and Pawan Darasa Panjaitan. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dasar-Dasar Memulai Penelitian*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021.
- Sari, Ayu Ratih Permata, and Ni Nyoman Kerti Yasa. *Kepercayaan Pelanggan Di Antara Hubungan Citra Perusahaan Dan Kewajaran Harga Dengan Loyalitas Pelanggan Mapemall.Com*. Klaten: Lakeisha, 2020.
- Sari, Yunita Kurnia. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Relationship Marketing Dan Corporate Social Responsibility Terhadap Loyalitas Dan Kepuasan Nasabah Bank." *Jurnal Bisnis Dan Manajemen* 17, no. 2 (2017): 12.
- Sasongko, Sambodo Rio. "Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran)." *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 3, no. 1 (2021): 104.

- Sholihin, Ahmad Ifham. *Pedoman Umum Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2010.
- Sijintak, Tony, Darmadi Durianto, Sugiarto, and Holy Iacun Yunarto. *Model Matriks Konsumen Untuk Menciptakan Customer Value*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2004.
- Siyoto, Sandu, and M. Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi media Publishing, 2015.
- Soemitra, Andri. *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: KENCANA, 2015.
- Sugiono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 1999.
- Sujarweni, V. Wiratna. *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Baru Press, 2015.
- Sultomi, Mohammad Hamim. *Corporate Social Responsibility (Kajian Korelasi Program CSR Terhadap Citra Perusahaan)*. Pamekasan: Duta Media Publishing, 2020.
- Suminto, Ahmad, and Shinta Maharani. "Analisis Pengaruh Corporate Social Responcibility, Islamic Banking Service Quality Dan Corporate Image Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank BRISyariah KCP Ponorogo." *Journal of Islamic Banking and Business* 1, no. 1 (2020): 2.
- Susanti, Novia, and Arsyad Syarian. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Pada PT. BSM Pondok Pinang)." *Jurnal Ilmiah FEASIBLE* 1, no. 1 (2019): 55–56.
- Susanto, Franky, and Hatane Semuel. "Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Mitra 10 Surabaya." *Jurnal Manajemen Pemasaran* 1, no. 1 (2013): 4.
- Syafiq, Ahmad. "Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Pandangan Islam." *El-Faqih* 5, no. 1 (2019): 96.
- Syahrial, Murah. "Kualitas Pelayanan Dalam Islam (Persektif Al-Qur'an Dan Hadist)." *Jurnal Indra Tech* 2, no. 2 (2021): 78.
- Tanjung, Muslim, and Arina Novizas. "Eksistensi Baitul Mal Wat Tanwil (BMT) Dalam Perekonomian Islam." *Jurnal Uai* 3, no. 1 (2018): 27–29.
- Tjiptono, Fandy. *Pelanggan Puas? Tak Cukup!* Yogyakarta: Andi Offset, 2015.
- Tjiptono, Fandy, and Anastasia Diana. *Pelanggan Puas? Tak Cukup!* Yogyakarta: Andi Offset, 2015.
- Tjokorda Gde Agung Wijaya Kesuma Suryawan, Nyoman Andika Triadhi, and Cokorda Istri Agung Vera Nindia Putri. "Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Pada KSP Sari Sedana Nadi Kec. Blahbatuh, Kab. Gianyar." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 8, no. 1 (2022): 83.

- Utami, Sri Sari, Hatane Samuel, Ritzky Karina, and Brahmana. "Analisis Pengaruh Dan Commitment Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan CV. Sumber Jaya Sakti Tarakan." *Jurnal Manajemen Pemasaran* 1, no. 2 (2013): 2.
- Velnampy, and Sivesan. "Customer Relationship Marketing and Customer Satisfaction: A Study on Mobile Sevice Providing Companies in Srilanka." *Global Journal of Management and Business Research* 12, no. 1 (2012).
- Wahyoedi, Soegeng, and Suparno. *Loyalitas Nasabah Bank Syariah : Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust, Dan Loyalitas*. Yogyakarta: Deepulish Publisher, 2019.
- Wahyudi, Soegeng, and Suparso. *Loyalitas Nasabah Bank Syariah Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust, Dan Loyalitas*. Yogyakarta: Deepublish, 2019.
- Warsito, Chandra, Lin Solikhin, Dhika Dzulkarnain, and Wibisono. *Membranding Bank Syariah Melalui Citra, Standarisasi Dan Niat Merekomendasikan*. Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi, 2022.
- Welta, Fretty. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Baitul Wat Tanwil (BMT) Surya Barokah." *I-Economic* 3, no. 2 (2017): 130.
- Widokarti, Joko Rizkie, and Donni Juni Priansa. *Konsumen, Pemasaran, Komunikasi Kontemporer*. Bandung: Pustaka Setia, 2019.
- Wijaya, Oscarius Y.A. *Strategi Customer Relationship Marketing*. Klaten: Lakeisha, 2021.
- Yustine, Maris Agung Triandewo. "Pengaruh Kualitas Layanan, Cita Perusahaan Dan Kepercayaan Pada Loyalitas Konsumen." *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi* 22, no. 1 (2020): 12.

