

DAFTAR PUSTAKA

- (IBI), Ikatan Bankir Indonesia, and Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta Pusat: PT.Gramedia Pustaka Utama, 2014)
- Agung Putu Agung, Anak, *Metodologi Penelitian Bisnis* (Malang: UB Press, 2012)
- Ahmad, Mustaq, *Etika Bisnis Dalam Islam* (Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2001)
- Andriani, Gicella Fanny, and Halmawati, 'Pengaruh Bagi Hasil, Kelompok Acuan, Kepercayaan Dan Budaya Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah', *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1.No. 3 (2019), 1324
<<https://doi.org/10.24036/jea.v1i3.145>>
- Antonio, Syafi'i, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2001)
- Arif, M. Nur Rianto Al, *Lembaga Keuangan Syariah Suatu Kajian Teoritis Praktis* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012)
- Arinta, Yusvita Nena, 'Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Antara Bank Syariah Dan Bank Konvensional (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Dan Bank Mandiri)', *Jurnal Muqtasid*, 7.No. 1 (2016), 119
- Asti, Marlina, and Fanny Humairah, 'Peran Digital Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Kredit (Studi Kasus PT. Bank Tabungan Negara Syariah)', *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 6.No. 2 (2018), 39
- Attas, Anne, and M. Risal, 'Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Bank BNI Cabang Palopo)', *Jurnal Manajemen*, 4.No. 1 (2018), 1-5
- Boediono, and Wayan Koster, *Teori Dan Aplikasi Statistika Dan Probabilitas* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014)
- Budhi Wilardjo, Setia, 'Pengertian, Peranan Dan Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia', *Jurnal Unimus*, 2.No. 1 (2005), 2
- Cook, and Karen S, *Social Exchange Theory* (California: SAGE Publication, 1990)
- Diak Udin, Muhammad, 'Analisis Perilaku Sosial Masyarakat Dusun Plosorejo Desa Kemaduh Kab. Nganjuk Dalam

- Tradisi Yasinan Dan Tahlil(Studi Deskriptif Melalui Pendekatan Teori Pertukaran Sosial)', *IAIT Kediri*, 26.No. 2 (2015), 345
- Fahira, Husna Dwi, Hafas Furqoni, and Evriyenni, 'Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah Banda Aceh', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Dan Bisnis Islam (JIMEBIS)*, 1.No. 2 (2020), 21–31
- Fahrurrozi, 'Konsep Perjanjian Profit and Loss Sharing Dalam Ekonomi Islam', *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 3.No. 2 (2016), 315
- Fajria, Rola Nurul, 'Analisis Pengaruh Relationship Marketing, Kualitas Layanan Dan Penggunaan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Masyarakat Di Kota Semarang)', *Jurnal Keunis*, 11.No. 1 (2023), 60 <<https://doi.org/10.32497/keunis.v11i1.3788>>
- Griffin, Jill, *Customer Loyalty: Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan* (Jakarta: Erlangga, 2010)
- H, Molden Elrado, and Edy Yulianto, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas (Survei Pada Pelanggan Yang Menginap Di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu)', *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15.No. 2 (2014), 6
- Hakim, Lukman, *Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam* (Jakarta: Erlangga, 2012)
- Hardani, and Dkk, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020)
- Hisamuddin, Nur, and Andi A, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Dipertimbangkan Dalam Penentuan Nisbah Bagi Hasil Simpanan Deposito Mudharabah Dan Perlakuan Akuntansinya Pada BPR Syariah Asri Madani Nusantara', *BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 3.No. 1 (2016), 144–45 <<https://doi.org/10.21043/bisnis.v3i1.1477>>
- Islamiyah, Tsuwalbatul, Gilang Dipa Amartya Herdi, and Bexi Aliyanto, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Bank', *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial, Keagamaan Dan Humaniora*, 1.No. 1 (2022), 5–6
- Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2011)

- Ismail, Fajri, *Statistik Untuk Penelitian Pendidikan Dan Ilmu-Ilmu Sosial* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018)
- Januaris Kundre, Albertus, Irya Wisnubadhara, and Thomas Suselo, 'Penerapan Customer Relationship Management Dengan Dukungan Teknologi Informasi Pada PO. Chelsy', 2013, 3
- Juliandi, Azuar, and Dkk, *Mengolah Data Penelitian Bisnis Dengan SPSS* (Medan: Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah Aqli, 2016)
- Kadir, A, *Hukum Bisnis Syariah Dalam Islam* (Jakarta: Amzah, 2010)
- Karim, Adiwarman, *Bank Islam: Analisis Fiqh Dan Keuangan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013)
- Karlinda, Ethaliani, 'Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT BCA Tbk', *Fokus Ekonomi*, 10.No. 3 (2011), 184
- Kartika, Chandra, Yusuf, and Dkk, 'Pengaruh Religiusitas, Trust, Corporate Image Dan Sistem Bagi Hasil Terhadap Customer Behavior Intention Menabung Dan Customer Loyalty Di Bank Syariah Mandiri Jawa Timur', *Jurnal Global*, 4.No. 1 (2019), 30–49
- Komil, Urinov, 'Development Of Digital Banking System In Uzbekistan', *Innovation Scientific Journal (Nvolta)*, 1.No. 8 (2022), 69
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi Ke 12* (Jakarta: Erlangga, 2012)
- Larsson, Anthony, and Yamit Viitaoja, 'Building Customer Loyalty in Digital Banking A Study of Bank Staff s Perspectives on the Challenges of Digital CRM and Loyalty', *International Journal of Bank Marketing*, 35.No. 6 (2017), 858–77 <<https://doi.org/10.1108/ijbm-08-2016-0112>>
- Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2013)
- Machmud, Amir, *Bank Syariah* (Jakarta: PT. Glora Askara, 2015)
- Madani, *Ayat-Ayat Dan Hadist Ekonomi Syariah, Cet. 2* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012)
- Made Febri Purnama Sari, Desak, and G A Putu Anggun Darmaningsih, 'Customer Relationship Management, Framing Effect, Tingkat Kepuasan Terhadap Tingkat Kepercayaan Dan Loyalitas Nasabah Dalam Penggunaan

- Layanan Mobile Banking Pada Nasabah Bank BRI Cabang Renon', *Jurnal Krisna: Kumpulan Riset Akuntansi*, 12.No. 2 (2021), 225
- Maghfiroh, Siti, Agus Sunarmo, and Dona Primasari, 'Profesional Audit Dan Etika Kerja Terhadap Tindakan Whistleblowing', *Jurnal Analisis Bisnis Ekonomi*, 16.No. 2 (2018), 108
- Maidi, 'Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Moga Djaja Di Surabaya', *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 3.No. 8 (2014)
- Mashuri, 'Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 9.No. 1 (2020), 56
- Miftahul Janna, Nilda, 'Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS', 2
- Moridu, Irwan, 'Pengaruh Digital Banking Terhadap Nilai Perusahaan Perbankan (Studi Pada PT . Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk)', *Jurnal Riset Akuntansi Politala*, 3.No. 2 (2020), 69
- Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Yogyakarta: Ekonisia UII, 2004)
- , *Teknik Penghitungan Bagi Hasil Dan Profit Margin Pada Bank Syari'ah* (Yogyakarta: UII Press, 2004)
- Muslim, and Edi Rahmat Taufik, 'Mempertahankan Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Dan Kepercayaan Nasabah (Studi Empirik Nasabah Tabungan Produk Tamasa BPR Serang)', *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, XII.No. 2 (2020), 237
- Nofinawati, 'Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia', *JURIS (Jurnal Ilmiah Syariah)*, 14.No. 2 (2016), 168
<<https://doi.org/10.31958/juris.v14i2.305>>
- Noor, Jualiansyah, *Metode Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi Dan Karya Ilmiah* (Jakarta: Kencana, 2011)
- Nur'aeni, Susi Susanti, and Mimin Mintarsih, 'Pengaruh Fitur , Kualitas Produk Dan Bagi Hasil Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Mudharabah Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Rancaekek', *Indonesian Journal of Economics and Management*, 2.No. 1 (2021), 2–15
- Nurastuti, Wiji, *Teknologi Perbankan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011)
- Pavithra, C B, and K Geetha, 'Factors Affecting Customers'

- Perception Towards Digital Banking Services’, *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 12.11 (2021), 1608–14
- Pratiwi, Ira Eka, Fachrudin Fiqri Affandy, and Yuyun Rosalina, ‘Determinan Penggunaan Digital Banking Pada Generasi Milenial Muslim: Pendekatan Technology f Acceptance Model (Studi Kasus Di Kota Jayapura , Indonesia)’, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 6.No. 3 (2020), 479
- Priyatno, Duwi, *Belajar Analisis Data Dengan SPSS 20* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2010)
- Purnamasari, Irma Devita, *Panduan Lengkap Hukum Praktis Populer Kiat-Kiat Cerdas, Mudah, Dan Bijak Memahami Akad Syariah* (Jakarta: Mizan Media Utama, 2011)
- Putri Iriandini, Anggita, Edy Yulianto, and M Kholid Mawardi, ‘Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survey Pada Pelanggan PT . Gemilang Libra Logistics , Kota Surabaya)’, *Jurnal Administrasi Bisnis*, 23.No. 2 (2015), 3
- Rafiki, Ahmad, ‘Customer Relationship Management Practices in Islamic Banks’, 2019, 4
- Rahi, Samar, and Mazuri Abd Ghani, ‘Internet Banking, Customer Perceived Value and Loyalty: The Role of Switching Costs’, *Journal of Accounting & Marketing*, 5.No. 4 (2016), 1–7
<<https://doi.org/10.4172/2168-9601.1000188>>
- Rais, Muhammad, and Jalalain Mushaf, *Al-Qur’an Terjemah Per Kata Dan Tafsir Jalalain Per Kalimat* (Tangerang: Pustaka Kibar, 2012)
- Redaksi Ensiklopedia Islam, Dewan, *Ensiklopedia Islam Jilid. I. Cet. III* (Jakarta: Ichtiar Rawvanhouse, 1994)
- Rianto, Nur, *Dasar-Dasar Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012)
- Rismawati, and Siti Ita Rosita, ‘Pengaruh Sistem Bagi Hasil Deposito Mudharabah Terhadap Minat Nasabah Berinvestasi Pada Bank Syariah’, *Jurnal Ilmu Akuntansi*, 2.No. 1 (2014), 87
- Rivai, Veithzal, and Arviyan Arifin, *ISLAMIC BANKING Sebuah Teori, Konsep, Dan Aplikasi* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2010)
- Sanusi, Anwar, *Metode Penelitian Bisnis* (Jakarta: Salemba Empat, 2011)

- , *Metodologi Penelitian Bisnis* (Jakarta: Salemba Empat, 2014)
- Sapari, Yusuf, 'Komunikasi Dalam Perspektif Teori Pertukaran', 57
- Sicillia, Mita, and Abu Yazid, 'Analisis Dampak Digital Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Sebuah Bank Swasta', *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 3.No. 2 (2020), 79 <<https://doi.org/10.32493/jpkpk.v3i2.4520>>
- Soediro, 'Prinsip Keamanan, Privasi, Dan Etika Dalam Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik Dalam Perspektif Hukum Islam', *Jurnal Kosmik Hukum*, 18.No. 2 (2017), 100
- Salahika Salma, Fitria, and Ririn Tri Ratnasari, 'Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grad Kalimas Di Surabaya', *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan (JESTT)*, 2.No. 4 (2015), 327
- Solimun, Armanu, and Adji Achmad Rinaldo Fernandes, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Prespektif Sistem (Mengungkap Novelty Dan Memenuhi Validitas Penelitian)* (Malang: UB Press, 2018)
- Suci Mantauv, Citra, 'Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening', *E-Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 3.No. 2 (2015), 85–86
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017)
- , *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2004)
- , *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2010)
- , *Statistik Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2015)
- Suryani, N. Lilis, 'Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bangkit Maju Bersama Di Jakarta', *Jurnal Ilmiah, Manajemen Sumber Daya Manusia (JENIUS)*, 2.No.3 (2019), 422 <<https://doi.org/10.32493/jjsdm.v2i3.3017>>
- Tarigan, Herdian Ayu Andreana Beru, and Darminto Hartono Paulus, 'Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital', *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 1.No. 3 (2019), 296

- <<https://doi.org/10.14710/jphi.v1i3.294-307>>
- Teguh, Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Teori Dan Aplikasi* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005)
- Tjiptono, Fanddy, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: ANDI Yogyakarta, 2014)
- Tjiptono, Fandy, *Perspektif Manajemen Dan Pemasaran Kontemporer* (Yogyakarta: ANDI, 2000)
- Triandaru, Sigit, and Totok Budisantoso, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain (Edisi 2)* (Jakarta: Salemba Empat, 2006)
- Umar, H, *Metode Riset Bisnis Panduan Mahasiswa Untuk Melakukan Riset Dilengkapi Contoh Proposal Dan Hasil Riset Bidang Manajemen Dan Akuntansi* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003)
- Umar, Husein, *Metode Riset Bisnis* (Jakarta: PT. Gramedia, 2002)
- Umar, Umar, 'Pendekatan Social Exchange Perspektif George C. Homans', *TAJJDID: Jurnal Pemikiran Keislaman Dan Kemanusiaan*, 1.1 (2017), 97–111
<<https://doi.org/10.52266/tajjid.v1i1.5>>
- Victor, Christian, and Rotinsulu Jopie Jorie, 'Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsmen PT. BCA Tbk Di Manado', *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Dan Akuntansi (EMBA)*, 3.No. 2 (2015), 671–83
- Waluyo, Lukman Saleh, and Ilya Revianti, 'Pertukaran Sosial Dalam Online Dating (Studi Pada Pengguna Aplikasi Tinder Di Indonesia)', *Informatik : Jurnal Ilmu Komputer*, 15.1 (2019), 21 <<https://doi.org/10.52958/iftk.v15i1.1122>>
- Wijaya, Tony, *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis Teori Dan Praktik* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013)
- Yuningsih, Yuyun, Muhamad Fadli Azim, and Suryani, 'Hubungan Digital Banking Dan Kinerja Pelayanan Bank Syariah Terhadap Upaya Customer Retention Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Perwakilan (KCP) Kota Serang', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 2.No. 10 (2022), 1281
- Yusuf, Mochamad, Muhammad Taufiq Abadi, and Rinda Asytuti, 'Pengaruh Marketing Mix Dn Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Pekalongan Pemuda Di Masa Pandemi', *Jurnal Ekonomi*

Islam, 13.No. 1 (2022), 85–97

Zainal, Veithzal Rivai, and Dkk, *Islamic Marketing Management: Mengembangkan Bisnis Dengan Hijrah Ke Pemasaran Islami Mengikuti Praktik Rasulullah Saw* (Jakarta: Bumi Aksara, 2017)

Zakiy, Muhammad, 'Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening', *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 3.No. 1 (2017), 28

