

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W.. Hartono. *Partial Least Square (PLS)*, Yogyakarta, Penerbit Andi. 2015
- Abubakar, Rusydi. *Manajemen Pemasaran. Sayed Mahdi*, Bandung , ALFABETA, 2017.
- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. *Manajemen Pemasaran*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.2019.
- Andespa, Roni. “Menciptakan Nilai Untuk Nasabah Dengan Strategi Customer Relationship Marketing”, *Riau Economic and Business Review*. Jilid 4, Eko dan Bisnis, 2017.
- Budiarti, Anindhyta. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhann Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah di Surabaya”. *Jurnal Ekuitas*, Vol. 15 No. 2. 2017.
- Assauri, Sofjan. *Strategic Marketing: Sustaining Lifetime Customer Value*, Jakarta, Rajagrafindo Persada, 2012.
- Atmadjati, Arista. *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*, Yogyakarta, Deepublish, 2018.
- Atmaja, Jaka. “Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB”, *Jurnal Ecodomica*: Vol 2, No. 1, 2018.
- Eka dkk. *Kualitas Pelayanan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya*. Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya: Vol.16 (2), 2018.
- Fandy Tjiptono. *Pemasaran Jasa*. Malang, Bayumedia Publising, 2011.
- Febriana, Nina Indah. “Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung”, *Jurnal AN-NISBAH*, Vol. 03, No. 01. 2016.
- Fadla, A. “Pelayanan Pada PT. Pos Indonesia Pekanbaru Menurut Perspektif Ekonomi Islam”, *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, 2016.

- Ghozali, I. & Latan, H. *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2015.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., dan Sarstedt, M. *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) (Ed. 2)*. United States of America: SAGE Publications, Inc. 2017.
- Hartono. *Metodologi Penelitian*, Pekanbaru: Zafana, 2011.
- Haryono, Budi. *How to Win Customer Through Customer Service with Heart*, Yogyakarta: ANDI, 2016.
- Heizer, Jay and Render Barry. *Manajemen Operasi : Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan, edisi 11*, Jakarta, Salemba Empat, 2015.
- Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta : Kencana. (2010).
- .*Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2016.
- Kotler, P. and Kevin L. K. *Marketing Management. Fourteenth edition*. England: Pearson Education Limited, 2013.
- .Amstrong, Gary. *Principles of Marketing, 12th Edition, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran*. Jakarta : Erlangga, 2014.
- Kumbara, Vicky Brama. (2021). “DETERMINASI NILAI PELANGGAN DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN: ANALISIS KUALITAS PRODUK, DESAIN PRODUK DAN ENDORSE”. *Jurnal ilmu manajemen terapan*: Vol. 2, Issue 5, Mei 2021, 2021.
- Lemeshow. *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: UGM. 1997.
- Lin, J.S.C. dan Hsies, P.L. “Assesing the self-service technology ecounters: development and validation of SSTQUAL scale”. *Journal of retailing* ,Vol: 87, 2011
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa, Berbasis Kompetensi, Edisi 13*, Jakarta: Salemba Empat, 2014.

- Moch Lutfi Salis Af Hami, Suharyono dan Kadarisman Hidayat. “ANALISIS PENGARUH NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN (Survei pada Pengguna sepeda motor Honda Vario all variant di service center Honda)”. *Jurnal Administrasi Bisnis*: Vol 39, No 1, 2016.
- Musfar, Tengku Firli dan Rani Parlina. “Analisis Customer Value Pada My Salon International di Mall Ciputra Seraya Pekanbaru”. *Jurnal Ekonomi*. Volume 22 No. 1, 2014.
- Naryono, Endang. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel PT. Honda Perdana Sukabumi”. *Jurnal Ekonomedia*: Vol. 09 No. 02. ISSN 2775-1406. STIE PASIM; Sukabumi, 2020.
- Peppers, Don and Martha Rogers. *Managing customer relationships: A strategic Framework*. 2th ed. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc, 2011.
- Pertiwi, Dewi. *Pemasaran Jasa Pariwisata*. Yogyakarta : Deepublish, 2021.
- Pramana, I Gede Yogi dan Ni Made Rastini. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. E-Jurnal Manajemen Unud”, *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 5, No.1. ISSN: 2302-8912, 2016.
- Priansa, Doni Juni. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, Bandung: Alfabet, .2017.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal, cet. VII*. Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2010.
- Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti Aksa. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- Rusydi, M. Customer Excellence (M. Rusyadi, ed.). Bandung: Gosyen Publishing.2017.
- Rangkuti, Freddy. *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama). 2015.

- Respati, Januarisya. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Bank BCA KCU Pusat Kota Malang)*”, *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*|Vol. 41 No.1, 2016.
- Saragih dkk. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dasar - Dasar Memulai Penelitian*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2011.
- Sastika,Widya dan Sri Widaningsih. *MODUL PRAKTIKA PEMASARAN JASA*. Jakarta: Universitas Telkom, 2018.
- Sentot Imam dan Wahjono. *Perilaku Organisasi Sentot Imam Wahjono. Edisi Pertama, 1st ed.* Yogyakarta : Graha Ilmu, 2010.
- Sopiah & Sangadji, Etta Mamang. *Salesmanship (Kepenjualan)*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2016.
- Koeswara, Sonny dan Muslimah. *Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT. Bca, Tbk Cabang Permata Buana dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple*. *Jurnal PASTI*.Volume VIII No 1. 2014.
- Sudjaana. *Statistika Untuk Ekonomi dan Niaga II Edisi Baru*. Bandung: Tarsito, 2000.
- Sopiah, dan Sangadji, Etta Mamang. *Salesmanship (Kepenjualan)*, Jakarta: Bumi Aksara, 2016.
- Sugiarto. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi, 2017.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Sunardi dan Handayani, Sri. “Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia”, *ISLAMINOMIC JURNAL*, *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*. 2014.
- Suhastomo, Reza dan Imroatul Khasanah. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening”. *Diponegoro Journal Of Management*, Volume 4, Nomor 3. ISSN (Online): 2337-3792. Hal. 1-10, 2015.

Sumarwan, Ujang. *Perilaku Konsumen: Teori Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Graha Indonesia, 2011.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.

Ulul Azmi Mustofa dan Yudi Siyanto. "Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Surakarta". *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol.01, No.02, 2015.

Wicaksono, Banar Suryo, Srikandi Kumadji dan Muhammad Kholid Mawardi. "Pengaruh Self-Service Technology Terhadap Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, dan Loyalitas Nasabah (Survei Pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang)". *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 25 No. 2, 2015.

Widoyo Putri, Shandy, Hatene Samuel dan Brahmana, Ritzky Karina. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya". *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol.2, No. 1, hal. 1-9, 2014.

Wahyuni, R..A. "Perkembangan Ekonomi Islam Di Indonesia Melalui Penyelenggaraan". *Jurnal Kajian Hukum Islam*, 4 (2), 184-192, 2019.

Website:

Al-Qur'an Kemenag Online. Qur'an Dan Terjemahan. <https://quran.kemenag.go.id/>. Diakses pada 25 Agustus 2022.

Damayanti, Imas. "Rasulullah Persilakan para Ahli Mengurusi Bidangnyaa". *Republika.co.id*. <https://www.republika.co.id/berita/qazihz366/rasulullah-persilakan-para-ahli-mengurusi-bidangnyaa>. Diakses pada 30 Agustus 2022.

Kamus Besar Bahasa Indonesia. [Online]. Tersedia di <https://kbbi.kemdikbud.go.id>. Diakses pada 21 April 2022.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan. [Online]. Tersedia di www.bphn.go.id. Diakses pada 15 April 2022.

Siregar, H Rusman. "Rasulullah SAW Tegur Pedagang yang Berbuat Curang". *Kalam*. <https://kalam.sindonews.com/read/136026/69/rasulullah-saw-tegur-pedagang-yang-berbuat-curang-1597658900>. Diakses pada 30 Agustus 2022.

www.bca.co.id diakses pada 15 Juni 2022.