

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, N. (2021). Analisis Kepuasan Konsumen PT Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru. *Jurnal Inovasi Penelitian*. 1(9) : 1923-1930.
- Azizah, Afalia Nurul. *Pengaruh Kompensasi, Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pada Pegawai Lkms-Bwm Di Indonesia*. Diss. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta, 2022. (Online). (<http://repository.stei.ac.id/9248/4/BAB%20III.pdf>). Diakses 6 Juni 2023.
- Ghozali, Imam. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Griffin, J. (2016). Loyalitas Pelanggan: menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan / Jill Griffin ; alih bahasa, Dwi Kartini Yahya. In J. Griffin (Ed.), *Customer loyalty* (15th ed., pp. xv, 238 hlm; 23 cm.). Erlangga: Jakarta.
- Hania, A. N., & Maria, A. N. (2023). *The Effect of Service Quality on Customer Loyalty at the Bank's Branch Level: A Case of The City Bank Limited*. *Malaysian Journal of Business, Economics and Management (MJBEM)*, 2(1), 1-7.
- Hasan, Ali (2013), *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Cetakan pertama, Yogyakarta.
- Kurniawan, R., & Auva, M. A. (2022). Analisis Pengaruh Kepuasan, Kualitas layanan, Dan Nilai Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Restoran Seafood Di Kota Batam. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah (JESYA)*, 5(2), 1479-1489.
- Malau, Harman. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Alfabeta, Bandung.

- Maryamah, N., Widowati, M., & Fajria, R. N. /2023. (2022). 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). *Sutomo Business Review, Ekonomi Bisnis*, Vol.3, 329-345.
- Maryamah, N., Widowati, M., & Fajria, R. N. (2023). 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 Keuangan dan Bisnis (Keunis)*, 11(1), 58-72.
- Masadah, Asngadi, & Singgih, C. T. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Syariah di Kabupaten Jombang Yang Dimediasi Variabel Kepuasan. *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance*, 3(2), 197-208.
- Morón, J. P., & et al. (2022). *Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty : A case study of Sturbucks in Malaysia. International Journal of Tourism and Hospitality in Asia Pasific (IJTHAP)*, 5(1), 62-74.
- Raka Aditya, Rivandi. Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan dan Brand Image Terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Provider Telkomsel (Studi Kasus Pada GraPARI Telkomsel Bekasi Cyber Park). Diss. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Jakarta. (Online). (<http://repository.stei.ac.id/5147/>). Diakses 28 Mei 2023.
- Sangadji, Etta Mamang, dan Sopiiah, (2013), *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*, Andi Yogyakarta.
- Sari, I. P., & et al. (2023). *The Impact of Complaint Handling and Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Customers of*

Pontianak Branch of Bank Kalbar Syariah. East African Scholars Journal of Economics, Business and Management, 6(1), 17-28.

Subawa, I. G., & Sulistyawati, E. (2020). Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen, 9(2), 718-736.*

Sugiyono. 2020. Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta. Bandung.

Vasluki, Muhamad Thoriq, and Yudha Trishananto. Pengaruh Kualitas Layanan, Reliabilitas dan Nilai-Nilai Islam terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Bank Tabungan Negara Syariah KC Solo). *Mabny: Journal of Sharia Management and Business 3.01 (2023) : 154-160.* (Online). (<http://ejournal.iainmadura.ac.id/index.php/jmsb/article/view/7309>). Diakses 18 April 2023.

Yuliani, K. C., & Luhgiatno. (2022). Pengaruh E-Banking , Kualitas Pelayanan dan Kualitas Komunikasi Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Nasabah Bank BCA Kota Sekarang). *Jurnal Ilmiah Fokus Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 1(3), 288-296.*