

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, Andriani. "Optimalisasi Literasi dan Inklusi Keuangan Islam dalam Persaingan Industri Perbankan di Masa Pandemi (Tinjauan Proses Hierarki Analitis dan Analisis SWOT)." *Prosding Ekonomi Islam, Bisnis dan Filantropi* 1, no. 2 (2022).
- Anggita, Meidila, dan Chris Petra Agung. "Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Alumni." *Jurnal Modus* 37, no. 2 (2025).
- Ariawaty, Rina Novianty, dan Siti Noni Evita. *Metode Kuantitatif Praktis*. Bandung: PT Bima Pratama Sejahtera, 2018.
- Asa, Oktafiana Th, Adya Hermawati, dan Wahyu Wulandari. "Pengaruh Relationship Marketing dan Gaya Hidup Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi." *Journal of Artificial Intellience and Digital Business* 4, no. 2 (2025).
- Asmi, Mardatillah Nor. "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan pada Naem 555 Cucian." *Jurnal Akuntansi Manajemen Madani* 7, no. 2 (2021).
- Azwar, Saifuddin. *Metode Penelitian Psikologi*. Edisi 2. Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2017.
- Bachri, Naufal. *Loyalitas Nasabah Bank Syariah*. Aceh: CV. Sefa Bumi Persada, 2018.
- Caspirosi, Loris, dan Yuliani Yuliani. "Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Ditinjau dari Manajemen Syariah Studi di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri." *Al-Muraqabah: Journal of Management and Sharia Business* 3, no. 2 (2023).
- Dewi, Arsy Shakila. "Pengaruh Penggunaan Website Brisik.id Terhadap Peningkatan Aktivitas Jurnalistik Kontributor." *Jurnal Ilmu Komunikasi* 17, no. 2 (2021).
- Elliyana, Ela, Tri Siwi Agustina, Habibie Kadir, Bayu Imanuddin, Yuliani, Mohdari, Febrisi Dwita, et al. *Dasar-dasar Pemasaran*. Malang: Ahlimedia Press, 2022.
- Fadli, Muhammad. "Pengaruh *Customer Relationship Management* dan *Service Quality* Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening Pada Bank BTN Syariah KC Makassar." *Accident Analysis and*

Prevention. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2023.

Fitri, Anisa, Rani Rahim, Nurhayati, Aziz Sadrack Luden Pagiling, Irnawaty Natsir, Anis Munfarikhatin, Daniel Nicson Simanjuntak, Kartini Huatgaol, dan Nanda Eska Anugrah. *Dasar-dasar Statistika untuk Penelitian*. Yayasan Kita Menulis. Jakarta, 2023.

Galathea, Zalza Yemima Seubelan. “*Customer Relationship Management* dan Program Loyalitas Berbasis Mobile App Terhadap Loyalitas Pelanggan: Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening.” STIAMAK Surabaya, 2023.

Gunawan, Ce. *Mahir Menguasai SPSS: Panduan Praktis Mengolah Data Penelitian*. 1 ed. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020.

Hans, Novita Kristina. “Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Kupang).” Universitas Nusa Cendana Kupang, 2021.

Haque-fawzi, Marissa Grace, Ahmad Syarief Iskandar, Heri Erlangga, Nurjaya, dan Denok Sunarsi. *Strategi Pemasaran Konsep, Teori dan Implementasi*. Banten: Pascal Books, 2022.

Hutubessy, Eline O, Simson Melmambessy, dan Stevanus Johan Gomies. “Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Harapan BCA Cabang Ambon.” *Jurnal Administrasi Terapan* 3, no. 1 (2024).

Ikhsanti, Nurul. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Banten: PT Sada Kurnia Pustaka, 2023.

Indartini, Mintarti, dan Mutmainah. *Analisis Data Kuantitatif Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik, Uji Korelasi dan Regresi Linier Berganda*. Vol. 14. Klaten: Lakeisha, 2024.

Kurniasih, Dewi, Yudi Rusfiana, Agus Subagyo, dan Rira Nuradhawati. *Teknik Analisa*. Bandung: CV. Alfabeta, 2021.

Machali, Imam. *Metode Penelitian Kuantitatif (Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan, dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif)*. Yogyakarta: UINSUKA Yogyakarta, 2021.

Masruroh, Ela, dan Sugiono Sugiono. “Upaya *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) NU Dalam Membangun Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus: BMT NU Cabang Grugugan Bondowoso).” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no. 1 (2022).

- Muhammad Kahfi, Sahria Sahria, dan Jamaluddin Majid. “*Landscape Peluang dan Tantangan Keuangan Syariah di Indonesia.*” *Jurnal Nuansa : Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah* 3, no. 1 (2025).
- Mulyani, Sri Rochani. *Metodologi Penelitian*. Bandung: CV. Widina Bhakti Persada, 2021.
- Nasional-MUI, Dewan Syariah. “Fatwa DSN-MUI No. 123/DSN-MUI/XI/2018 Tentang Penggunaan Dana yang Tidak Boleh Diakui Sebagai Pendapatan Bagi Lembaga Keuangan Syariah, Lembaga Bisnis Syariah dan Lembaga Perekonomian Syariah.” *Dsnmui.or.Id*, no. 021 (2018).
- Nasrifah, Maula, dan Kamilah Rihadatul Aisyah. “Strategi Marketing Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Pada Produk Simpanan Deposito di BMT UGT Cabang Pembantu Kraksaan.” *Jurnal Manajemen Bisnis* 18, no. 3 (2021).
- Otoritas Jasa Keuangan. “Institusi Perbankan di Indonesia,” 2024. <https://ojk.go.id/id/kanal/perbankan/ikhtisar-perbankan/Pages/Lembaga-Perbankan.aspx>.
- Palupi, Puspita Intan Dwi. “Implementasi *Customer Relationship Management* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada BPRS Rahma Syariah Desa Gurah Kecamatan Gurah Kabupaten Kediri.” IAIN Kediri, 2023.
- Pasaribu, Benny S., Aty Herawati, Kabul Wahyu Utomo, dan Rizqon Halal Syah Aji. *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Banten: Media Edu Pustaka, 2022.
- Pebriani, Betty, dan Usamah. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Digitalisasi Terhadap Profitabilitas dengan Dana Pihak Ketiga Sebagai Variabel Moderasi Pada KSPPS BTM Pekalongan.” *Al-Kharaj: Jurnal EKonomi, Keuangan, & Bisnis Syariah* 7 (2025).
- Purnomo, Rochmat Aldy. *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*. Cet. 1. Ponorogo: CV. Wade Group, 2016.
- RI, Departemen Agama. *Al Qur'an*. Surabaya: Al Hidayah, 2005.
- Riza, Akmal, dan Nurraiya Anadila. “*Shariah Governance, Reputasi dan Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah.*” *Global Journal of Islamic Banking and Finance* 6, no. 1 (2024).
- Romdona, Siti. “Teknik Pengumpulan Data: Observasi, Wawancara dan Kuesioner.” *Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi dan Politik* 3, no. 1 (2024).

- Rosalina, Linda, Rahmi Oktarina, Rahmiati, dan Indra Saputra. *Buku Ajar Statistika*. Padan: CV. Muharika Rumah Ilmiah, 2023.
- Sahir, Syafrida Hafni. *Metodologi Penelitian*. Cetakan I. Jogjakarta: Penerbit KBM Indonesia, 2022.
- Sari, Cindy Kartika, Mursyid, dan Wilis Fahlefi. “Pengaruh Inovasi Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI Kantor Cabang UGM Yogyakarta dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Mediasi.” *Al-Muraqabah: Journal of Management and Sharia Business* 04, no. 01 (2024).
- Septyarani, Tiara Azalia, dan Nurhadi Nurhadi. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.” *Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen* 7, no. 2 (2023).
- Setyawan, Dodiet Aditya. *Hipotesis dan Variabel Penelitian*. Klaten: Tahta Media Group, 2021.
- Siswati, Endang, sofiah Nur Iradawaty, dan Nurul Imamah. *Costumer Relationship Management dan Implementasinya pada Perusahaan Kecil*. Purbalingga: Eureka Media Aksara, 2024.
- Soesana, Abigail, Hani Subakti, Karwanto, Anisa Fitri, Sony Kuswandi, Lena Sastri, Ilham Falani, Novita Aswan, Ferawati Artauli Hasibuan, dan Hana Lestari. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Yayasan Kita Menulis, 2023.
- Soraya, Eva, dan Hasan Sazali. “Implementasi CRM (*Customer Relationship Management*) di Perpustakaan Daerah Medan.” *Pustaka Karya : Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan dan Informasi* 11, no. 1 (2023).
- Srisusilawati, Popon, Jajang Burhanudin, Arlin Ferlina Mochamad Trenggana, Muhammad Ansar Anto, Gusti Putu Eka Kusuma, Liisa Firhani Rahmasari, Suharyati, et al. *Loyalitas Pelanggan*. Bandung: Widina Bhakti Persada, 2023.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2023.
- Sulistyowati, dan Nabila Rahma Putri. “Peluang dan Tantangan Lembaga Keuangan Syariah non Bank dalam Perspektif Islam.” *Wadiah: Jurnal Perbankan Syariah* 5, no. 1 (2021).
- Tim Redaksi Kamus bahasa Indonesia. *Kamus Bahasa Indonesia. Educacao e Sociedade*. Vol. 1. Jakarta: Pusat Bahasa, 2008.
- Toisuta, Junet Jean, dan Hmad Tomu. “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi

Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia dan PT. bank Papua Kabupaten Asmat.” *Jurnal ULET: Utility, Earning and Tax* 8, no. 2 (2024).

Umi Fikriyah, Muhammad Syahrul Arifin, Hasna Huwaidah, Lilis Arviani, Ade Gunawan, dan Muhammad Taufiq Abadi. “Perkembangan dan Peran Bank Syariah Dalam Menyongsong Masa Depan Keuangan Islam di Indonesia.” *Jurnal Ilmiah Research and Development Student* 2, no. 1 (2024).

Warsito, Chandra. *Loyalitas Pelanggan Terhadap Merek Toko Islami*. Purwokerto: STAIN Press, 2021.

Zahriyah, Aminatus, dan Agung Parmono. *Ekonometrika Teknik dan Aplikasi dengan SPSS*. Jember: Mandala Press, 2021.

Zulfikar, Rizka, Fifian Permata Sari, Anggi Fatmayati, Kartika Wandini, dan Sri Jumini. *Metode Penelitian Kualitatif Teori, Metode dan Praktik*. Bandung: Widina Media Utama, 2020.

Zuraidah. *Statistika Sekriptif*. Kediri: IAIN Kediri Press, 2023.