

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, R., & Nugroho, A. (2020). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah di bank syariah. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 12(2), 101–115.
- Alifianto, Afif. (2019). Hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan. *Jurnal Program Studi Psikologi, Universitas Mulawarman Samarinda*, 7(3), 32.
- Amirullah, A. (2020). *Manajemen pemasaran modern*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Antonio, Muhammad Syafii. (2020). *Bank Syariah: Dari teori ke praktik* (cet. ke-6). Jakarta: Gema Insani.
- Arifin, Atdina. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah* (Skripsi, IAIN Kediri).
- Arifin, M. (2019). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah pada bank syariah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 8(1), 45–60.
- Arikunto, Suharsimi. (2020). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ascarya. (2021). *Strategi merger bank syariah BUMN menuju BSI*. Jakarta: Bank Indonesia Institute.
- Aufa, Atdina. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah* (Skripsi, IAIN Kediri).
- BSI. (2024). *Laporan kinerja tahunan 2023*. Jakarta: Bank Syariah Indonesia.
- Darwis, D. (2019). *Strategi pemasaran layanan perbankan*. Bandung: Alfabeta.
- Data Internal BSI KC Kediri Hasanuddin. (2024).
- Fauzi, H., & Ramadhani, I. (2021). Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah di bank syariah. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 10(2), 77–90.
- Fitriani. (2021). Kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi antara kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah pada BRI Syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 8(2), 112–125.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. (2021). *Loyalitas pelanggan: Cara mendapatkannya, cara mempertahankannya* (Edisi terjemahan). Yogyakarta: Andi.
- Heryanto, Siti. (2020). Peran loyalitas nasabah dalam meningkatkan kinerja bank syariah di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 7(1), 45–56.
- Hidayat, Agus. (2019). Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 7(1), 33–44.

- Hidayat, B. (2021). *Loyalitas nasabah dan kepuasan pelanggan di industri perbankan*. Yogyakarta: ANDI.
- Hidayat, N. (2020). Kepuasan nasabah sebagai mediator pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas di bank BUMN. *Jurnal Riset Ekonomi Syariah*, 5(3), 55–68.
- Ibrahim, Malik & Thawil, Sitti Marijam. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Bisnis*, 4(1), 34.
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary. (2018). *Dasar-dasar pemasaran* (Edisi ke-12). Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2019). *Manajemen pemasaran* (Edisi ke-13). Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, D., & Sari, L. (2021). Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada bank syariah di Indonesia. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 15(1), 33–47.
- Lestari, D. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah milenial pada Bank Syariah Indonesia (BSI). *Jurnal Riset Perbankan Syariah*, 4(3), 85–98.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen pemasaran jasa* (Edisi 2). Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmud, M. (2018). *Manajemen jasa dan kualitas layanan*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Mulyadi, Agus. (2018). *Manajemen pemasaran jasa syariah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Octavia, Ria. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(1), 56.
- Oliver, Richard L. (2017). *Kepuasan: Perspektif perilaku pada konsumen* (Edisi terjemahan). Jakarta: Salemba Empat.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A., & Berry, Leonard L. (2020). *Delivering quality service: Menyeimbangkan persepsi dan harapan pelanggan* (Edisi terjemahan). Jakarta: The Free Press.
- Prasetyo, R. (2020). *Pemasaran jasa syariah di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Priyatno, Duwi. (2021). *Mandiri belajar analisis data dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.
- Putri, A., & Santoso, B. (2019). Loyalitas nasabah sebagai hasil dari kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 7(2), 88–102.

- Rahman, T. (2020). Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan pada bank syariah. *Jurnal Perbankan dan Keuangan Syariah*, 6(1), 21–35.
- Rahmawati, S. (2019). *Kepuasan pelanggan dan loyalitas: Teori dan aplikasi*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Saladin, Djaslim. (2021). *Perilaku konsumen dan komunikasi pemasaran*. Bandung: CV. Linda Karya.
- Santoso, H. (2021). *Strategi peningkatan kualitas pelayanan perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Santoso. (2025). *Menguasai statistik dengan SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, J. (2024). *Perilaku konsumen: Teori dan penerapannya dalam pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sutanto, A. (2020). *Manajemen layanan dan kepuasan konsumen*. Jakarta: Kencana.
- Sutrisno. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Islam*, 5(1), 45–58.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Strategi pemasaran* (Edisi 4). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2024). *Pemasaran jasa* (Edisi 4). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2025). *Pemasaran strategik* (Edisi 2). Yogyakarta: Andi.
- Widodo, T. (2018). *Pemasaran jasa: Konsep dan praktik di Indonesia*. Malang: Universitas Negeri Malang Press.
- Yulianto, D. (2021). *Loyalitas pelanggan dalam industri perbankan syariah*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Zehir, Cemal. (2021). *Service quality and customer satisfaction*. Istanbul: Istanbul University Press.
- Zein, Ahmad. (2019). *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Zeithaml, Valarie A., Parasuraman, A., & Berry, Leonard L. (2020). *Delivering quality service: Menyeimbangkan persepsi dan harapan pelanggan* (Edisi terjemahan). Jakarta: The Free Press.