

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, T Teviana. (2017). *Pengaruh Pemasaran Relasional Terhadap Kepuasan Nasabah Yang Berdampak Pada Loyalitas Nasabah*. Jurnal PLANS Vol 12 (2). <https://doi.org/10.24114/plans.v12i2>.
- Alhusain, A. S.(2021). *Bank Syariah Indonesia: Tantangan dan Strategi dalam Mendorong perekonomian nasional* . Info singkat : Bidang Ekonomi dan Kebijakan publik 13(3)19-24.
- Ali Nurul Ihsan, & Wasito. (2019). *Pengaruh Kualitas pelayanan elektronik terhadap kepuasan pelanggan dan implikasinya pada loyalitas pelanggan online shop JD.ID(suatu survey pada mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis universitas Pasundan)*. Thesis.
- Alif, ulfa. (2021). *Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah di Indonesia*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam. Vol 7 no 2.
- AM Iddrisu, IK Nooni, KS Fianko, W wensah (2015): *Assesing the impact of service quality on customer loyalty: a case study of the cellular industri of Ghana*. Journal of marketing studies.3 (6), 15-30.
- Antanegoro, R. Y., Surya, D., & Sanusi, F. (2017). Analisis Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi Layanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa*, 1(2), 167–179.
- Arratri, ariyani. (2020). *Pengaruh keunggulan produk, pemasaran relasional dan penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening* (studi pada BPRS Sukowati Sragen). Skripsi
- Aryoni, A., Eldine, A., & Muniroh, L. (2019). Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Loyalitas Konsumen. *Manager: Jurnal Ilmu Manajemen*, 2 (2) 1. <https://doi.org/10.32832/manager.v2i2.2557>.
- Bagus Handoko. (2017). *Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan*. Jurnal ilmiah Manajemen dan Bisnis Vol 18 no 1.
- Chrisna, F.C., dan Artanti, Y (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Bank Nasabah PT. BRI Tbk. Cabang Nganjuk)*. Jurnal Ilmu Manajemen. Vol 1 no 4.
- Christoper & Grening (2018): *Green marketing consumer- level teori review, a compendium of applied thwories and further research directions*. journal of cleaner productions.
- Crawford & De Benedetto . (2021). *Promotional Product Development, Retail Marketing and Visual Merchandising in the Nigerian Textile Industry*. Yuzzy Academia Publishers. Ebonyi State, Nigeria.
- FA Rahmawati. (2021). *The effectiveness of Bank Syariah Indonesia integration in improving the national economy*. journal of islamic entrepreneurship. 1(2).
- Ferdinand, A. (2018). *Grand Theory & Middle Range Theory*. 2018.
- Forest V. morgeson & Tomas M.Hult (2020) : *Turning complaining custmers into loyal*

customers: moderators of the complain handling- customer loyalty relationship. journal of marketing.

- George Bea, Albogast K. Musabila, Daniel Deogratus. (2018): *Analysis of Customer Satisfaction With Library Services at the Sokoine National Agricultural Library (SNAL) in Morogoro Region in Tanzania.* e-journal. 7(6) 2018.
- Hadi, sutrisno. 1992. *Metode research.* Yogyakarta: CV Andi offset.
- Hadi, sutrisno. 2000. *Metode Penelitian.* Andi, Yogyakarta.
- Handayani, S. D. (2020). *Pengaruh Brand Image, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Moderating.* Skripsi. Salatiga: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Salatiga.
- Harahap, D. A., Amanah, D., & Yakob, R. (2019). Why relational marketing impacts on bank's customer satisfaction? *BISMA (Bisnis Dan Manajemen)*, 12(1), 43. <https://doi.org/10.26740/bisma.v12n1.p43-53>.
- Hengki Febrianto (2021) : *Pengaruh Kualitas pelayanan dan Kepuasan nasabah terhadap Loyalitas nasabah di Bank Mandiri KCP Jamika Bandung.* journal of economics and bussines. 5 (2), 401-406.
- Izzah Dienillah, Shadiq, Dewi Isnaini. (2020). *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Minat Beli Tamu Hotel Syariah Dengan Religiusitas Sebaga Variabel Moderasi.* Jurnal Kajian Keilmuan Ekonomi Syariah. Vol 2 (1).
- Jeklin, A. (2016). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada hotel Kyriad Sadurengas Kabupaten Paser: Jurnal ekonomi dan tekhnik.* July, 1–23.
- (Kaye D. Sweetser, 2021): *The few, the proud the satisfied the relationship between perceptions of publik affairs and job satisfaction in the U.S* : vol 47, November.
- Keuangan, J., & Volume, P. S. (2022). *RIBHUNA : Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah Volume 1 Nomor 1 Tahun 2022. 1.*
- Kivetz dan Simonson. (2022). Dalam Buku Sangadji, Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen.* CV. Andi Offset: yogyakarta.
- Kotler, Philip dan Keller (2016). *Manajemen Pemasaran.* Edisi 15. Erlangga, Jakarta.
- Melania, R. (2017). *Pengaruh Suasana Toko dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Amanda Brownies Kukus. Docroral Dissertation, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unpas Bandung,* 10–43.
- Mufarida, Binti (2017): *Pengaruh Nilai Pelanggan, Inovasi Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Cabang Madiun.* Istihmar
- Novianti, Endri, Darlius (2018) *Kepuasan pelanggan memediasani pegraruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap loyalitas pelanggan.* Jurnal ilmiah manajemen. vol VIII, No 1.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2017). Literasi Keuangan. Diakses pada tanggal 10 Maret 2022 <https://www.ojk.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen/pages/Literasi-keuangan.aspx>.
- Rui Jin, Kai Chen. (2021): *Impact of value cocreation on customer satisfaction and loyalty of*

- online car- hailing services*. Journal of theoretical and applied electronic commerce research 16 (3), 432-444.
- Soukaina el Mountaser (2021): *The effect of customer relationship marketing in customer retention and customer acquisition*. international journal of commerce and finance 7 (1), 191-201.
- Sholihin, mahfud (2013). *Analisis Sem-pls dengan Warp PLS 3.0*. Andi offset. Yogyakarta.
- Suliyanto. (2018). *Metode penelitian bisnis*. Penerbit andi, Yogyakarta.
- Teguh Cahyanto Wicaksono. (2019). *The Influence Of Expedition Couriers, Informations Systemand Consumer Complaints on The Expedition With Service Quality as a Mediating Variable to Increase Customer*. Journal of Management. Vol 5 no 5.
- Wan Rizca Amelia, Damrus (2021). *Penerapan pemasaran Relasional Dalam Pembelian secara online Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Medan Area*. Jurnal Bisnis dan Kajian Strategi Manajemen. Vol 5 no 1, 2021.
- Willy Abdillah, J. Hartono (2015). *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) Dalam Penelitian Bisnis*. Journal Yogyakarta. Penerbit Andi. Vol 22.
- Wirartha, I. M. (2017). *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

