

DAFTAR PUSTAKA

- Albari dan Kartikasari, Atika. 2019. The Influence Of Product Quality, Service Quality and Price On Customer Satisfaction and Loyalty. *Asian Journal Of Entrepreneurship and Family Bussiness*. Vol. 3, No.1, pp. 49-64.
- Anderson, Mary B. 2000. *Vulnerability to Disaster and Sustainable Develoment: A general Framework for Assessing Vulnerability*. London: Routledge.
- Anggraini, Fitri dan Ruzikna. 2015. Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Koran Harian Riau pos. *Jurnal Online Mahasiswa*. Vol.3, No.1, pp. 1-17.
- Bitner, Mary Jo, Zeithaml, Valarie. 1996. *Service Marketing*. Edisi 1. Boston: MCGraw-Hill.
- Lovelock, Christoper dan Wright, Lauren K. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Indeks.
- Fajar, Laksana. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono, Fandi. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandi. 2017. *Pemasaran Jasa*. Jawa Timur: Banyumedia publishing.
- Tjiptono, Fandi. 2004. *Manajemen Jasa*. Edisi I. Yogyakarta: Andi Offset.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: PT Index Kelompok Gramedia.
- Keller, Kevin Lane. 2008. *Strategic Brand Management (Building, Measure, and Managing Brand Equity)*. New Jersey: Prentice Hall.

- Kotler, Amstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Phillip dan Keller, Kevin Lane. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Phillip dan Keller, Kevin Lane. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Phillip dan Keller, Kevin Lane. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta:Erlangga.
- Lau, Mei Mei, Cheung Ronnie, Aris, dan Ting Chu, Yuen. 2013. Measuring Service Quality in the Banking Industry: A Hong Kong Based Study. *Contemporary Management Research*. Vol.9, No.3, pp. 263-282.
- Peter, J Paul dan Olson, Jerry C.. *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Jakarta: Erlangga.
- Pranata, Widya, Hapsoro, Bayu Bagas, dan Permana Virma. 2021. Role Of Service Quality, Price Perception, Brand Image, and Information Technology Involvement In Banking Product Purchase Decisions. *Jurnal Dinamika Manajemen*. Vol. 2, No.12, pp. 187-200.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, Freddy. 2004. *Manajemen Persediaan Aplikasi di Bidang Bisnis*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Schiffman, Leon dan Kanuk, Leslie Lazar. 2008. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Indeks.
- Schnaars, S.P. 1998. *Marketing Strategy: A Customer Driven Approach*. New York: The Free Press.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

Tjiptono, Fandy dan Chandra, G. 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.

Zakiy, Muhammad dan Azzahro, Evrita. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel intervening. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*. Vol.3, No.1, pp. 26-38.

Alnaser, Feras, Mazuri, dan Rahi Samar. 2018. Service Quality In Islamic Bank: The Role Of PAKSERU Model, Customer Satisfaction and Customer Loyalty. *Accounting*. Vol. 4, No.1, pp.63-72.

Kurniati, Rini, Suharyono, dan Hamid, Djamhur; Arifin, Zainul. 2015. The Effect Of Customer Relationship Marketing and Service Quality To Corporate Image Value Customer Satisfaction, and Service Loyalty. *European Journal Of Bussiness and Management*. Vol. 7, No.11, pp. 1-17.

Supriyanto, Achmad, Wiyono, Burhanuddin dan Burhanuddin, Burhanuddin. 2021. Effects Of service Quality and Customer Satisfaction On Loyalty Of Bank Customers. *Cogent Business dan Management*. Vol. 8, No. 1937847, pp. 1-17.

<https://media.neliti.com/media/publications/publications/220466-perbankan-dalam-dimensi-konvensional-dan.pdf> (diakses 4 Januari 2022)

<https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/PBS-dan-kelembagaan.aspx> (diakses 4 Januari 2022)

www.muamalat.co.id (diakses 4 Januari 2022)