

DAFTAR PUSTAKA

- Abdiillah, Willy, Jogyanto. *Partial Least Square (PLS)*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2015.
- Abdul Haseeb Tahir , Muhammad Adnan, Zobia Saeed. “The Impact of Brand Image on Customer Satisfaction and Brand Loyalty: A Systematic Literature Review.” *Heliyon* 10, no. 16 (2024): e36254. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e36254>.
- Abdul Khadir Nur Nasution, Fauzi Arif Lubis, Nurul Inayah. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bsi Dengan Citra Bank Sebagai Variabel Intervening” 3, no. 2988 (2024).
- Abdullah, Ma’ruf. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Aswaja Pressindo, 2015.
- Alisa Hana Mumtaz, Jaharuddin. “Strategi Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Perspektif Kualitas, Kepercayaan, Dan Religiusitas” 19, No. 2 (2025): 1199–1220. <https://doi.org/10.15408/Aiq.V13i2.23964.8>.
- Almira Keumala Ulfah. *Ragam Analisis Data Penelitian*. Iain Madura Press, 2019.
- Amir, Amri, Junaidi, and Yulmardi. *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Penerapannya*. IPB Press, 2009.
- Anastasia Manalu. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Peran Kepuasan Variabel Mediasi,” 2024.
- Andreansah. “Kepuasan Dan Kepercayaan: Fondasi Loyalitas Nasabah.” *Indonesia Economic Jurnal* 1, no. 2 (2025): 635–64.
- Arifin. “Peran Citra Perusahaan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah BPR.” *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 2023. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v7i5.26514>.
- Astuti, Wiwik Sulistiyowati & Cindy Cahyaning. *Statistika Dasar Konsep Dan Aplikasinya*, 2017. http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/6667/1/Buku-Ajar_Dasar-Dasar-Statistik-Penelitian.pdf.
- Azizah, Nur, Harry Puspito, and Abstrak Peningkatan. “Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Perbankan Di Indonesia” 6 (2020).

- BTPN SYARIAH. "Latar Belakang Pendirian PT BTPN Syariah Ventura." BTPN Syariah, n.d. <https://www.btpnsyariah.com/btpn-syariah-ventura>.
- Ceta Indra Lesmana. *Strategi Membangun Loyalitas Nasabah Bank Syariah*. Edited by Wahyu Kurniawadi. Edisi Pert. Banyumas Jawa Tengah 53172, 2023.
- Chandra Kartika, Yusuf, Fauzi Hidayat, Efina Krinala, Slamet Nur Fauzi, Anggun puspita Sari, Eggy Firmansyah. "Pengaruh Religiusitas, Trust, Corporate Image, Dan Sistem Bagi Hasil Terhadap Customer Behavior Intention Menabung Dan Customer Loyalty Di Bank Syariah Mandiri Jawa Timur" 04, no. 01 (2019): 30–49.
- Chandra Warsito. *Loyalitas Pelanggan Terhadap Merek Toko Islam*, n.d.
- Darmansah, Felix Semaun, Sigit Nurmanto. "Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan," 2021, 167–86.
- Departemen Pengelolaan Data dan Statistik. "REKSA DANA SYARIAH Per Desember 2024," 2024, 14. [https://ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/reksa-dana-syariah/Documents/Pages/Statistik-Reksa-Dana-Syariah---Februari-2024/Statistik Reksa Dana Syariah Februari 2024.pdf](https://ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/reksa-dana-syariah/Documents/Pages/Statistik-Reksa-Dana-Syariah---Februari-2024/Statistik%20Reksa%20Dana%20Syariah%20Februari%202024.pdf).
- Deri Pranoto, Mawardi. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Dengan Citra Perusahaan Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Pada Pt. Bank Bri Persero Tbk.Cabang Tenggarong)." *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Indonesia* 21, no. 2 (2021): 17–35.
- Donny Hartanto, Chablullah Wibisono, Sri Yanti. "Pengaruh Produk, Persepsi, Dan Citra Bank Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah." *Management Studies and Entrepreneurship Journal* 6, no. 4 (2025): 7855–61. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>.
- Eva Sundari. *Islam, Dinamika Citra Dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan (Studi Kasus Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru)*, 2016.
- Fertika Puspita Dewi, Bobi Rachman, Agil Krisna Rivanda. "Peran Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, Citra Dan Kepuasan Nasabah Dalam Mendapatkan Loyalitas Nasabah Pada Industri Lembaga Keuangan Mikro

- Syariah Di Jawa Barat.” *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)* 8, no. 2 (2024): 2530–46. <https://doi.org/10.31955/mea.v8i2.4372>.
- Gugup Kismono. *Bisnis Pengantar*. BPFE Yogyakarta: 2001, n.d.
- Hair, Joseph F, G Tomas M Hult, and Christian M Ringle. *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, n.d.
- Haryono, Siswoyo. “Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen Dengan Amos 22.00, Lisrel 8.80 Dan Smart PLS 3.0.” *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical*, 2016, 450.
- Hatta Setiabudhi, S.E,M.Ak Suwono, S.E,M.Si Yudi Agus Setiawan, S.S, M.M Syahrul Karim, M.Sc. “Analisis Data Kuantitatif Menggunakan SmartPLS 4,” 2024, 1–104. <https://ebooks.borneonovelty.com/media/publications/588838-analisis-data-kuantitatif-dengan-smartpl-29069ce4.pdf>.
- I Made Deddy Saputra, I Nyoman Nurcaya. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Citra Perusahaan Sebagai Variabel Mediasi.” *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 7, no. 12 (2018): 6675. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2018.v07.i12.p11>.
- I Putu Riko Darmawan, I Wayan Suartina, and Komang Ary Pratiwi Pratiwi. “Peran Kepercayaan Nasabah Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.” *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 7, no. 1 (2024): 192. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2018.v7.i01.p08>.
- Imam Ghozali. *Structural Equation Modeling Metode Alternatif Dengan Partial Least Squares (SEM)*. Universitas Diponegoro Semarang, 2014.
- Karimuddin. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Edited by Nanda Saputra. Jalan Kompleks Pelajar Tijue Desa Baroh Kec. Pidie Kab. Pidie Provinsi Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini Anggota IKAPI (026/DIA/2012), 2022. <http://penerbitzaini.com>.
- Khamdan Rifa’i. *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Zifatama Publisher, 2019. [http://digilib.iain-jember.ac.id/693/1/Buku Membangun Loyalitas Pelanggan Oleh Dr. Khamdan Rifa’i%2C SE.%2CM.Si.Pdf](http://digilib.iain-jember.ac.id/693/1/Buku_Membangun_Loyalitas_Pelanggan_Oleh_Dr._Khamdan_Rifa'i%2C_SE.%2CM.Si.Pdf).
- Made Sri Rejeki Arthasari, Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, Trianasari.

- “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah BRI Unit Denbantas.” *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen* 7, no. 11 (2024): 1–16.
- Malik Ibrahim dan Sitti Marijam Thawil. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis(JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT* 4, no. 1 (2020): 175–82.
- Merlisa Octavia. “Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan, Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Dimediasi Kepuasan Pelanggan.” *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen* 14, no. 5 (2025): 1–20.
<https://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/6298%0A>
<https://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/download/6298/6357>.
- Mufti Hasan Alfani, Hendra Eka Saputra, Milani, Sri Okta Bella. “PENGARUH Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Citra Bank Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Syariah Di Kota Pekanbaru” 7 (2024).
- Muri Yusuf. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Penelitian Gabungan. Kencana*, 2017.
- Nada Dwi Putri, Dewiana Novitasari, Teguh Yuwono, Masduki Asbari. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Jurnal Buana Informatika Cbi* 6, no. 1 (2023): 037–043.
- Naufal Bachri. *Loyalitas Nasabah Bank Syariah*, 2018.
- Nugroho, Sigit. *Metode Kuantitatif Bisnis. IAIN Pontianak Press*, 2008.
- Nur Sapika, Basri Bado, Sri Astuty, Abdul Rajab, Irwandi. “ANALISIS Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Jasa Perbankan Bumn Konvensional Dan Perbankan Bumn Syariah , Studi Kasus : Di Kota Makassar Analysis Of Factors Affecting Customer Decisions In Choosing Conventional State-Owned Ban” 13, no. November (2025): 98.
- OJK. “Statistik Perbankan Syariah Sharia Banking Statistic Desember 2024,” no. December (2025).
- Purwanto. *Teknik Penyusunan Instrumen Uji Validitas Dan Reliabilitas Penelitian*

- Ekonomi Syariah. Revista Brasileira de Linguística Aplicada*, 2018.
- Qorib, A. Ledar Zulfikar Fathol, Imamul Hakim, and Afifah Nur Millatina. “Kualitas Pelayanan, Citra Bank, Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC. Dinoyo Malang.” *Journal of Islamic Economics Development and Innovation (JIEDI)* 2, no. 2 (2023): 95–106.
<https://ejournal.umm.ac.id/index.php/ijiedi/issue/view/1343>.
- Robbins, Stephen P. *Perilaku Organisasi*. Ed. 16. 2015, n.d.
- Rudy Irwansyah, Khanti Listya, Amanda Setiorini, Ita Musfirowati Hanika, Ahmad Bairizki Muhammad Hasan, Kurniawan Prambudi Utomo, Marisi Butarbutar Ambar Sri Lestari, Denok Wahyudi Setyo Rahayu, and Diana Triwardhani Hayati Nupus, Imanuddin Hasbi, Elvera. *Perilaku Konsumen. Suparyanto Dan Rosad* (2015. Vol. 5, 2011).
- Sandu Siyoto, Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Edited by Ayup, 2015.
- Sarstedt, Marko, Christian M. Ringle, and Joseph F. Hair. *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R. Handbook of Market Research*, 2021. https://doi.org/10.1007/978-3-319-57413-4_15.
- Sebariani, Nur, Ismi Ningsih, and Akhmad Yusuf Khoiruddin. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Factors Affecting Customer Loyalty At Bank Syariah Indonesia.” *Jurnal Syarikah* 9, no. 2 (2023): 197–208.
- Soemirat, Soleh Ardianto, Elvinaro. *Dasar-Dasar Public Relations*. Cet. ke-8. Bandung: 2012, n.d.
- State Bank of Pakistan. “Islamic Financial Services Industry STABILITY REPORT 2023.” *Karachi: SBP*, 2023, 1–14.
http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regs-ciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_Sistem_Pembetulan_Terpusat_Strategi_Melestari.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Dan Pengembangan*. ALFABETA, cv, 2015.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Dan Pengembangan (Research and Development/*

- R&D*). Edited by Sofia Yustiani. Alfabeta, cv, 2022.
- Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Jl. Gegerkalong Hilir No.84, Bandung: Anggota Ikatan Penerbit Indonesia (IKAPI), 2013. www.cvalfabeta.com.
- Sukardi, Verdi. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Baja Ringan Di PT. Arthanindo Cemerlang Emabi : Ekonomi Dan Manajemen Bisnis - Vol. 1. NO. 1 (2022) Versi Online Tersedia Di : <https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/emabi>” 1 (2022): 101–11.
- Syahrir, Danial, Eni, Yusuf. *Aplikasi Metode SEM.PLS Dalam Pengelolaan Sumberdaya Pesisir Dan Lautan*. PT PENERBIT IPB PRESS, 2020.
- Syifa Rohmah, Pangestika Zulia, Khoirul Attiq. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah.” *Jurnal Ilmiah Akuntansi Keuangan Dan Bisnis* 5, no. 2 (2024): 80.
- Teddy Chandra, Stefani Chandra, Layla Hafni. *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis. Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2020.
- Vanessa Gaffar. *CRM Dan MPR Hotel (Customer Relationship Management and Marketing Public Relations)*, 2007.
- Widodo, Slamet. *Buku Ajar Metode Penelitian. Cv Science Techno Direct*, 2020.
- William J. Stanton. *Prinsip Pemasaran*. Edited by MBA Gunawan Hutaeruk. Ketujuh. Ciracas, Jakarta 13740, 1984.
- Yulia Widi Astuti, Ratno Agriyanto, Ahmad Turmudzi. “Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan Mobile Banking Syariah” *XIX*, no. 3 (2020): 134–58.
- Zainuddin Iba, Aditya Wardhana. *Metode Penelitian Metode Penelitian. Metode Penelitian Kualitatif*, 2015. [http://repository.unpas.ac.id/30547/5/BAB III.pdf](http://repository.unpas.ac.id/30547/5/BAB%20III.pdf).
- Zamzami Akromi Lubis, and Fauzi Arif Lubis. “Pengaruh Persepsi Keamanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah: Studi Kasus Serangan Siber Di

Bank Syariah Indonesia.” *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* 5, no. 10 (2024): 4215–30. <https://doi.org/10.47467/elmal.v5i10.5280>.