

## DAFTAR REFERENSI

- Afroz, N. N., 2019, Effect of Service Quality of Customer Satisfaction Evidence from Banks in Tangail, *Management Studies of Economic Systems (MSES)*, 4: 145-159. Retrieved from: [http://www.msaes.org/article\\_85825\\_a6715a0a700c177b52b882cdb4979ca4.pdf](http://www.msaes.org/article_85825_a6715a0a700c177b52b882cdb4979ca4.pdf)
- BTN, Diambil dari <https://www.btn.co.id/> Diakses: 1 Mei 2022.
- Chin, W. W, 1998, *The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling*, Lawrence Erlbaum Associates, Publisher, London.
- Darmawan, D., et. al, 2017, The Effect of Service Quality, Customer Satisfaction and Corporate Image on Customer Loyalty in the banking sector in Indonesia, *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 19 (11) : 46-51. [10.31219/osf.io/uxsfr](http://dx.doi.org/10.31219/osf.io/uxsfr)
- Ferdinand, A., 2014, *Metode Penelitian Manajemen*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Firmansyah, M. A., 2019, *PEMASARAN (Dasar Dan Konsep)*, Cetakan Pertama, CV Penerbit Qiara Media, Jakarta. Diambil dari: <https://ipusnas.id>
- Ghozali, I., 2014, *Structural Equation Modeling metode Alternatif Dengan Partial Least Squares (PLS)*, Edisi 4, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Haryono, S., 2017, *Metode SEM untuk Penelitian Manajemen : AMOS LISREL PLS*, PT. Intermedia Personalia Utama, Bekasi.
- Huda, M., 2018, Pengaruh Citra Perusahaan dan Komunikasi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah di Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) Arjuna Purwosari-Pasuruan, *Jurnal Heritage*, 6 (1) : 1-13. Retrieved from: <https://jurnal.yudharta.ac.id/v2/index.php/HERITAGE/article/view/1098>

- Ifham, A., 2017, *Ini Loh KPR syariah!*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. Diambil dari: <https://ipusnas.id>
- Kasmir, 2013, *Analisa Laporan Keuangan*. Edisi I. Rajawali Pers, Jakarta.
- Kompas.com., 2020, *BTN Konversi 2 Kantor Cabang Syariah di Aceh*, Diambil dari <https://money.kompas.com/read/2020/01/20/160800226/btn-konversi-4-kantor-cabang-syariah-di-aceh?page=all> Diakses: 8 Mei 2022.
- Kotler, P., dan Keller, K.L., 2012. *Manajemen Pemasaran Jilid I*, Edisi 12, Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, R., dan Hamdani, A., 2014. *Manajemen PEMASARAN JASA*, Edisi 3, Salemba Empat, Jakarta.
- Magdalena, M., 2018, Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah KPR BTN Pada PT. Bank Tabungan Negara Tbk. Cabang Padang, *Jurnal Pundi*, 02 (03): 33-50. [10.31227/osf.io/mxtyh](https://doi.org/10.31227/osf.io/mxtyh)
- Manap, A., 2016, *Revolusi Manajemen Pemasaran*, Edisi I, Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Mulazid, A. S., 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Corporate Social Responsibility terhadap Citra Perusahaan, *IAIN Salatiga*. 9 (1) : 40-53. <https://doi.org/10.18326/muqtasid.v9i1.40-53>
- Nguyen, D. T., et. al, 2020, Impact of Service Quality, Customer Satisfaction and Switching Costs on Customer Loyalty, *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7 (8) : 395-405. [10.13106/jafeb.2020.vol7.no8.395](https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no8.395)
- Priansa, D. J., 2017, *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial*, CV Pustaka Setia, Bandung.
- Putri, B. R. T., 2017, *Manajemen Pemasaran*, Universitas Udayana, Denpasar. Diambil dari: <https://ipusnas.id>

- Risal, T., 2019, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada BMT Kampoeng Syariah, *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 1 (1) : 1-8. <https://doi.org/10.30743/magister.v1i1.1607>
- Riyandi, S., 2016, *Ekspansi bisnis, BTN bangun kantor cabang syariah di Banda Aceh*, Diambil dari <https://www.merdeka.com/uang/ekspansi-bisnis-btn-bangun-kantor-cabang-syariah-di-banda-aceh.html> Diakses: 8 Mei 2022.
- Rofiah, C., dan Wahyuni, D., 2017, Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang”. *EKSIS*, 12 (1): 69-82. <https://doi.org/10.26533/eksis.v12i1.84>
- Singgih, S., 2011, *Structural Equation Modeling (SEM) Konsep dan Aplikasi dengan Amos 18*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Septian, D. G., 2018, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Nasabah PT. BRI (Persero) Tbk Unit Bantur), *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi*, 6 (1): 91-105. <https://doi.org/10.33366/ref.v6i1.988>
- Sholihin, M., dan Ratmono, D., 2013, *Analisis SEM-PLS dengan WarpPls 3.0 untuk Hubungan Nonlinier dalam Peneletian Sosial dan Bisnis*, CV Andi Offset, Yogyakarta.
- Sudarsono, H., 2012, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Edisi Keempat, Ekonosia, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R dan D)*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2020, *Metode Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung.
- Susetyo, R. S., dan Zam, A. F., 2017, *Kajian Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan KPR*, Departemen Perlindungan Konsumen, Jakarta.

- Tanjung, S. P., 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah KPR iB Griya (Studi Kasus Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga). *Skripsi*. Jurusan Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G., 2016, *Service, Quality & Satisfaction*, CV Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., 2019, *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*, CV Andi Offset, Yogyakarta.
- Trihastuti, A. E., 2020, *Manajemen Pemasaran Plus*, CV Budi Utama, Yogyakarta.  
Diambil dari: <https://ipusnas.id>
- Usanti, T. P., dan Shomad, A., 2017, *HUKUM PERBANKAN*, Kencana, Jakarta.  
Diambil dari: <https://ipusnas.id>
- UU No 21 Tahun 2008 Perbankan Syariah*, Diambil dari [https://www.ojk.go.id/waspada-investasi/id/regulasi/Documents/UU\\_No\\_21\\_Tahun\\_2008\\_Perbankan\\_Syaria\\_h.pdf](https://www.ojk.go.id/waspada-investasi/id/regulasi/Documents/UU_No_21_Tahun_2008_Perbankan_Syaria_h.pdf). Diakses: 9 Mei 2022.
- Yuniarti, V. S., 2015, *Perilaku Nasabah: Teori dan Praktik*, CV Pustaka Setia, Bandung.
- Zulhami, 2018, Eksistensi Qanun Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah terhadap Konversi Bank Konvensional menjadi Bank Syariah, *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 5 (01).