

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdusshomad, A. (2020). Penerapan Sifat Qanaah Dalam Mengendalikan Hawa Nafsu Duniawi. *Jurnal Asy-Syukriyyah*, 21(1), 21–33.  
<https://doi.org/10.36769/asy.v21i1.95>
- Afnis, T. (2018). *Hubungan Tingkat Pengetahuan Masyarakat Dengan Perilaku Masyarakat Dalam Manajemen Stres Di Dukuh Tengah Desa Nambangrejo Kecamatan Sukorejo ....* eprints.umpo.ac.id. <http://eprints.umpo.ac.id/4458/>
- Afrida, Y., Rahim, R., & Wira, A. (2017). *Pengaruh Pengetahuan, Religiusitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah (Proses Konversi Bank Nagari Menjadi Bank Syariah)*. 147–158.
- Agung, A. A. P. (2012). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63.  
<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2713>
- Aydin, S., Özer, G., & Arasil, Ö. (2005). Customer loyalty and the effect of switching costs as a moderator variable. A case in the Turkish mobile phone market. *Marketing Intelligence and Planning*, 23(1), 89–103.  
<https://doi.org/10.1108/02634500510577492>
- Badan Pusat Statistik. (2021). *Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan dan Agama yang Dianut di Kota Madiun, 2019*.  
<https://madiunkab.bps.go.id/statictable/2021/04/21/2094/jumlah-penduduk-menurut-kecamatan-dan-agama-yang-dianut-di-kabupaten-madiun-2019.html>
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2018). *Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. 4(1), 36–52.  
<https://doi.org/10.37012/jtik.v4i1.284>
- Cheng, B. L., Gan, C. C., Imrie, B. C., & Mansori, S. (2019). Service recovery, customer satisfaction and customer loyalty: evidence from Malaysia's hotel industry. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 11(2), 187–203. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-09-2017-0081>

- Danuri, M. (2019). Development and Transformation of Digital Technology. *Infokam, XV(II)*, 116–123.
- Dick, A. S., & Basu, K. (1994). Customer loyalty: toward an integrated conceptual framework. *Journal of the Academy of Marketing*.  
<https://doi.org/10.1177/0092070394222001>
- Duha, I. (2019). Pengaruh Pengetahuan Dan Motivasi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada Asuransi Syariah Jasindo Takaful. *Journal of Chemical Information and Modeling, 53(9)*, 1689–1699.
- Dwijo, A. Q. N. E. S. (2014). *Pengembangan IPTEK Dalam Tinjauan Hukum Islam*. 147–166.
- Erna, F. D. (2008). Merek & Psikologi Konsumen. Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Penerbit: Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Febianto, A., Djumali, & Damayanti, R. (2020). Gaya Hidup , Pengetahuan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Ramah Lingkungan ( Studi pada SUPER INDO ). *Jurnal Widya Ganecwara, 29(3)*.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi Tesis dan Desrtasi Ilmu Manajemen*.
- Ghozali, I. (2008). Structural equation modeling: Alternative method with partial least square (PLS). *Semarang, Indonesia*.
- Griffin, J. (2005). *Customer loyalty: Menumbuhkan \& mempertahankan kesetiaan pelanggan*.
- Haeruddin, M. I. W., & Maulana, H. M. I. (2019). The Effect of Customer Satisfaction on Customer Loyalty in Kartu As Products in Makassar City. *Opcion, 35(Special Issue 21)*, 947–963.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). Multivariate data analysis: Pearson new international edition. *Essex: Pearson Education Limited*.
- Hastuti Listyawati, I. (2018). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Citra Merek, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Handphone Xiaomi Di Yogyakarta. *JBTI : Jurnal Bisnis Teori Dan Implementasi, 9(1)*, 37–45. <https://doi.org/10.18196/bti.91098>
- Hill, N. (1996). *Handbook of customer satisfaction measurement*. Gower.

- Ishak, A., & Luthfi, Z. (2011). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas: Studi Tentang Peran Mediasi Switching Costs. *Jurnal Siasat Bisnis*, 15(1), 55–66. <https://doi.org/10.20885/jsb.vol15.iss1.art5>
- Islamiati, D. (2021). *Pengaruh Tingkat Pengetahuan, Kualitas Layanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Bank Muamalat Palopo)*.
- Jeany, M. S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BPR Artha Prima Perkasa. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi*, 7(3), 330–341.
- Kasmir, S. E. (2018). *Pemasaran Bank*.  
<https://books.google.com/books?hl=en%5C&lr=%5C&id=19jMDwAAQBAJ%5C&oi=fnd%5C&pg=PR1%5C&dq=kasmir%5C&ots=mBr25SkZc3%5C&sig=pLnZHTVc45jpuIcgY4Zf08DTKFE>
- Keller, P. K., & Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas*. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.
- Khotimah, N. (2018). Pengaruh Religiusitas, Kepercayaan, Citra Perusahaan, Dan Sistem bagi hasil Terhadap Minat Nasabah Menabung Dan Loyalitas Di Bank Syariah Mandiri. *Jmm17*, 5(01).  
<https://doi.org/10.30996/jmm17.v5i01.1712>
- Kuncoro, M. (2009). *Metode Riset untuk Bisnis \& Ekonomi, Edisi Ketiga*. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.
- Kusnandar, V. B. (2021). *Pengguna Internet Indonesia Peringkat ke-3 Terbanyak di Asia*. <https://Databoks.Katadata.Co.Id/>.  
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/10/14/pengguna-internet-indonesia-peringkat-ke-3-terbanyak-di-asia#:~:text=Berdasarkan data internetworldstats%2C pengguna internet,pengguna internet terbanyak di Asia.>
- Laely, N. (2016). Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pada PT. Telkomsel di Kota Kediri. *Jmm17*, 3(02). <https://doi.org/10.30996/jmm17.v3i02.802>
- Lau, G. T., & Lee, S. H. (1999). Consumers ' Trust in a Brand and the Link to Brand Loyalty. *Journal of Market Focused Management*, 4(1999), 341–370.
- Lestari, A. D., Muazza, & Kuswanto. (2017). *Pengaruh persepsi anggota tentang*

*pelayanan pengurus dan pengetahuan koperasi terhadap loyalitas anggota pada koperasi wajar dinas pendidikan kota jambi.*

- liputan6.com. (2021). *6 Fakta Menarik tentang Madiun, Kota Kecil yang Bersejarah dan Punya Banyak Julukan*.  
<https://www.liputan6.com/lifestyle/read/4541818/6-fakta-menarik-tentang-madiun-kota-kecil-yang-bersejarah-dan-punya-banyak-julukan>  
<https://www.liputan6.com/lifestyle/read/4541818/6-fakta-menarik-tentang-madiun-kota-kecil-yang-bersejarah-dan-punya-banyak-julukan>
- Lovelock, C. H., & Wirtz, J. (2004). *Services marketing: People, technology, strategy*.
- Lupyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat. Edisi.
- Mashuri. (2020). *Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam*. 9(1), 54–64.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An Integrative Model Of Organizational Trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734.  
<https://doi.org/10.5465/amr.1995.9508080335>
- Moorman, C., Deshpande, R., & Zaltman, G. (1993). Factors Affecting Trust in Market Research Relationships. *Journal of Marketing*, 57(1), 81.  
<https://doi.org/10.2307/1252059>
- Mowen, J. C., & Minor, M. (2006). *Perilaku Konsumen (terjemahan)*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Muflih, M. (2006). *Perilaku konsumen dalam perspektif ilmu ekonomi Islam*. RajaGrafindo Persada.
- Muhammad Kosim. (2008). Ilmu Pengetahuan Dalam Islam (Perspektif Filosofis-Historis) Mohammad Kosim. *Ilmu Pengetahuan Dalam Islam*, 3(2), 122–140.
- Mutammam, M., Sumarwan, U., & Tinaprilla, N. (2019). Pengaruh Pengetahuan Konsumen, Kualitas Produk dan Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengisian Angin Merek Green Nitrogen. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 5(2), 231–241.  
<https://doi.org/10.17358/jabm.5.2.231>

- Nitisusastro, M. (2020). *Perilaku konsumen dalam perspektif kewirausahaan*.
- Notoadmodjo, & Kholid. (2012). *Definisi pengetahuan*. 53(9), 1689–1699.
- Notoatmojo, S. (2010). Ilmu perilaku manusia. *Jakarta: Rineka Cipta*.
- Nuraini, A. (2014). Pengaruh Citra, Pelayanan, Aksesoris Jasa, Keragaman Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah BPD DIY Syariah Yogyakarta). *Ekbisi, IX(1)*, 67–82.
- Octavia, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran, 13(1)*, 35–39. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.13.1.35-39>
- Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty? *Journal of Marketing*. <https://doi.org/10.1177/00222429990634s105>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2022). *Statistik Perbankan Syariah edisi Oktober 2021*. <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/Pages/Statistik-Perbankan-Syariah---Oktober-2021.aspx>
- Pearson, S. (2016). *Building brands directly: creating business value from customer relationships*.
- Priyono, M. (2016). Metode penelitian kuantitatif. *Sidoarjo: Zifatma Publishing*.
- PT. Bank Muamalat Tbk. (2016). *Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Tbk*. <https://www.bankmuamalat.co.id/visi-misi>  
<https://www.bankmuamalat.co.id/visi-misi>
- Purwaningsih, R., & Damar Kusuma, P. (2016). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Usaha Dengan Metode Structural Equatio ...*
- Putra, Y. E., & Aziz, N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang. 71–86. <https://doi.org/10.31219/osf.io/hcsw2>
- Rabiula, S., Fatimah, K. Van, & Sugiyanto. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BANK PERMATA TBK. *Jurnal Manajemen Pemasaran, 13(1)*, 35–39. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.13.1.35-39>
- Ramadhan, M. A. F. (2020). Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan, Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan Aplikasi Transportasi Online Gojek Di Kota

- Malang. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIMMU)*, 4(2), 153.  
<https://doi.org/10.33474/manajemen.v4i2.3733>
- Rasyid, H. Al. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 1(2), 210–223.  
<https://doi.org/10.31311/jeco.v1i2.2026>
- Runi, N. (2020). *Gambaran Pengetahuan Remaja Tentang Pengaruh Menonton Film/Vidio Porno Pada Kesehatan Di Desa Cisempur Rw 10 Kabupaten Sumedang Tahun 2020*. 25(1), 1–9.
- Santoso, S. (2013). Statistika ekonomi plus aplikasi SPSS. *Ponorogo: Umpo Pres*.
- Setiawan, S. (2020). *Analisa Parsial Model Persamaan Struktural Dengan Software SMART-PLS Versi 3*.
- Setyo, P. E. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen “Best Autoworks.” *PERFORMA: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 1(6), 755–764.
- Smith, J. (2002). *Customer Service as a Product, Handbook of Customer Service*. Gower Publishing Limited.
- Solahika Salma, F., & Tri ratnasari, R. (2015). *Pengaruh Kualitas Jasa Persfektif Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas Di Surabaya*. 2(4).
- Soliha, E., Marlien, R. A., Widyasari, S., Rivai, A. R., & Khotimah, N. (2019). Image, consumer product knowledge, satisfaction and loyalty: Testing their relationships in the rural bank sector. *Espacios*, 40(42), 1–11.
- Subagja, I. K., & Susanto, P. H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pondok Gede Plaza. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(1), 69–84. <https://doi.org/10.35137/jmbk.v7i1.249>
- Sugiyono. (2017). Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D. *Penerbit CV. Alfabeta: Bandung*.
- Sugiyono, D. (2008). Metode penelitian bisnis. *Bandung: Pusat Bahasa Depdiknas*.
- Sugiyono, D. (2010). *Memahami penelitian kualitatif*.

- Suhartono, F. (2017). *Pengaruh Pengetahuan Konsumen, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Merek Laptop Acer di Surabaya*. 1–17. <http://eprints.perbanas.ac.id/id/eprint/2941>
- Suprpto, R., & Susanti, M. (2016). *Pengaruh Pengetahuan Produk dan Kepercayaan Terhadap Sikap Loyalitas Peserta BPJS Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta*. 02(01), 64–80.
- Suwardi. (2011). Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan. Semarang: Politeknik Negeri Semarang. In *Ragam Jurnal Pengembangan Humaniora.: Vol. Vol. 11(1)* (Issue 1, pp. 51–58).
- Syahrir, D., Yulinda, E., & Yusuf, M. (2020). *Aplikasi Metode SEM-PLS dalam Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Lautan*.
- Thio, S. (2001). Membangun Service Quality Untuk Mencapai Kepuasan Konsumen Di Industri Hospitality. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 3(1), pp.61-71.  
<http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/man/article/view/15609>
- Tjiptono, F. (2005). *Brand management & strategy*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2007). *Service quality satisfaction*.
- Umar, H. (2013). *Metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis*. library.stik-ptik.ac.id. <http://library.stik-ptik.ac.id/detail?id=48491%5C&lokasi=lokal>
- Utami, M., Handayani, T., & Pusporini. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah. *Conference on Islamic Management, Accounting, and Economics (CIMA)E Proceeding*, 2, 170–178.
- Wahyuni, E. T. (2015). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah. *Akmenika*, 12(2), 683–688.
- Wardhana, A., & Iba, Z. (2014). Pengaruh Penjualan Personal Terhadap Keputusan Pembelian Mobil SUV Premium Di Jawa Barat. *Jurnal Kebangsaan*, 3(2089 5917), 1–10. <http://eprints.perbanas.ac.id/id/eprint/2941>
- Zulfa, M. (2010). *Pengaruh Kualitas Layanan Islami Dan Citra Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rumah Sakit Islam Di Jawa Tengah*. September, 1–21.