

## DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, M. &. 2018. The impact of service quality on customer satisfaction and loyalty in Islamic banking in Indonesia. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 11(2), 223-238.
- Ardianto, H. 2022. Relationship Management dan Brand Equity Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Bank Syariah di Kota Surabaya. *BALANCE : Economic, Business, Management, and Accounting Journal*, Vol. XIX No. 1, 1-13.
- BankIndonesia. 2018. *MENGENAL FINANCIAL TEKNOLOGI*. Diambil kembali dari Departemen Komunikasi: <https://www.bi.go.id/id>
- BankJatim. 2023. *Profil Perusahaan Bank Jatim*. Dipetik April 2023, dari <https://www.bankjatim.co.id>
- beritaLima. 2018. *Pelayanan Bank Jatim Dianggap Sangat Buruk*. Dipetik Januari 2023, dari <https://beritalima.com/pelayanan-bank-jatim-dianggap-sangatburuk/>
- Budi Djatmiko, I. J. 2018. Pengaruh Service Performance dan Komunikasi Pemasaran Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Gender Sebagai Moderating Variabel di Indomaret se-Kecamatan Bandung Kidul. *Prosiding Frima: Festifal Riset Ilmiah Manajemen & Akuntansi*, 524-535.
- Cermati. 2022. *Lebih Dekat dengan Bank Swasta, Jenis, dan Daftarnya di Indonesia*. Diambil kembali dari <https://www.cermati.com>
- Damayanti, L. 2019. Pengaruh Service Performance dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Malang. *Jurnal Manajemen Jaya Negara*, Vol.11 No.2, 107-119.
- DetikJatim. 2022. *Bank Jatim Dianugerahi Penghargaan Penyalur KUR Terbaik*. Dipetik Maret 2023, dari <https://www.detik.com/jatim/bisnis/d-6466071/bank-jatim-dianugerahi-penghargaan-penyialur-kur-terbaik>
- Febsri Susanti, W. E. 2018. Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variabel Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT BPR Labuh Gunung Payakumbuh. *Jurnal Benefita*, 3(3), 433-444.

- Ghozali, I. 2019. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kefas Caesar Pradata, S. P. 2022. Pengaruh Customer Relationship Management dan Service Performance Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Nasabah Tabungan Bank Jateng Cabang Purbalingga). *Jurnal Magisma, Vol.X No.1*, 91-106.
- Khairunnisah, H. 2020. The effect of customer relationship management on customer loyalty in Islamic banking. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering, 851(1)*, 012005.
- Kompas.com. 2023, Januari 23. *Mengenal OJK, Sejarah Berdiri, Tugas, Fungsi, dan Wewenangnya*. Diambil kembali dari Kompas.com:  
<https://money.kompas.com/read/2021/11/27/144336726/mengenal-ojksejarah-berdiri-tugas-fungsi-dan-wewenangnya?page=all>
- Kurniawati, D. 2019. Pengaruh Relationship Management Terhadap Customer Retention dan Customer Loyalty (Studi Empiris Pada Nasabah Bank Central Asia Cabang Madiun). *Widya Warta*, 203-216.
- Kusniati, A. S. 2020. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Pada BPR Artha Prima Perkasa di Kota Batam. *Jurnal EMBA, Vol.8 No.3*, Hal. 93-102.
- Laksana, M. F. 2019. *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*. Sukabumi: CV Al Fath Zumar.
- Meliana Utami, T. H. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah. *Management, Accounting, and Economics, Volume, 2*, 170-178.
- Muchammad Yoga Pratama, W. D. 2022. Analisis Faktor Customer Relationship, Layanan Mobile Banking, dan Service Performance Bank Syariah Terhadap Minat Masyarakat Menjadi Nasabah. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi, Vol.10 No.1*, 47-59.
- Ni Putu Mira Dwi Astuti, I. K. 2020. Implikasi Penerapan Customer Relationship Management dan Digital Marketing Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT

Gapura Angkasa Joumpa Denpasar. *Ganec Swara: Media Informasi Ilmiah Universitas Mahasaraswati Mataram, Vol. 14, No. 1*, 506-514.

Nik Haryanti, D. A. 2019. Strategi Service Quality Sebagai Media Dalam Menciptakan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Journal of Sharia Economics, Volume 1, Nomor 2*, 101-128.

Nikmah, N. R. 2017. Hubungan Relationship Management, Customer Satisfaction dan Customer Loyalty. *Journal of Management Studies by Universitas Trunojoyo Madura, Vol 11, No 2*, 197-209.

Nugraha, F. 2018. Analisis Pengaruh Service Performance Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi Pada Pelanggan Digital Photo Studio di Banjarmasin). *Jurnal Ilmu Manajemen Indonesia, Vol.1 No.1*, 85-93.

Parasuraman, A. 2018. Service Quality Research: Past and Present. *Journal of Services Marketing, 32(2)*, 149-156.

Ravica Ayu Masito, S. 2021. Pengaruh Digital Marketing dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk Air Minum Cheers (Studi PT. Atlantic Biruraya). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN), Volume 9 No 2*, 1216-1222.

Setyowati, E. &. 2020. The effect of service quality on customer loyalty through customer satisfaction in Islamic banking in Indonesia. *International Journal of Scientific and Technology Research, 9(3)*, 4203-4208.

Solavide Simamora, M. S. 2019. Pengaruh Harga dan Customer Relationship management Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada UD Sentral Jaya Pematangsiantar. *SULTANIST: Jurnal Manajemen dan Keuangan, Volume: 7 No: 2*, 62-72.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sunyoto, D. 2019. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi dan Kasus)*. Jakarta: PT. Buku Seru.

Tjiptono Fandy, A. D. 2020. *Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Utomo, H. Y., & Purwanto, S. 2022. Social Media Marketing, Brand Image Dan Trust Terhadap Repeat Purchase Pada Marketplace. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 4(2), 3519–3525.

Yusrizal, Y. S. 2020. The effect of customer relationship management on customer loyalty in Indonesian commercial banks. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(9), 535-544.

Zeithaml, V. A. 2018. *Services marketing : integrating customer focus across the firm / Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler*. New York : McGraw-Hill, 2006.