

## DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, M. R. *et al.* (2019). *Dampak Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Pada Dira Cafe & Pool Pontang Ambulu Jember*. Jurnal Penelitian Ipteks Vol. 4 No. 1 Januari 2019 p-ISSN:2459-9921 E-ISSN:2528-0570.
- Algifari. (2015). *Analisis Regresi Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: BPFYogyakarta.
- Ali, R., Leifu, P. G., dan Rehman, R. U. (2014). Factors Influencing Customer Loyalty of Banking Industry: Empirical Evidence from Pakistan. *International Journal of Learning & Development* ISSN 2164-4063 2014, Vol. 4, No. 2. DOI:10.5296/IJLD.V4I2.5029.
- Angelova, B., dan Zekiri, J. (2011). Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. October 2011, Vol. 1, No. 3 ISSN: 2222-6990.
- Arif, R. (2010). *Strategi Dahsyat Marketing Mix For Small Bussiness*. Jakarta: TransMedia Pustaka.
- Arokiasamy, A. A. (2013). The Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty and Intentions to Switch In The Banking Sector in Malaysia. *Journal of Commerce*(22206043),5(1), 14-21.
- Assad, W., Gómez, J. M. (2011). *Social Network in Marketing (Social Media Marketing)*. *International Journal of Managing Public Sector Information and Communication Technologies*, 2, 1.
- Asnawi, N., Sukoco, B. M., dan Fanani, M. A. (2019). *The Role Of Service Quality Within Indonesian Customers Satisfaction And Loyalty And Its Impact On Islamic Banks*. *Journal of Islamic Marketing* Vol. 11 No. 1, 2020 pp. 192-212 © Emerald Publishing Limited 1759-0833. DOI10.1108/JIMA-03-2017-0033.
- Basuki, T. A., dan Prawoto, N. (2016). *Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Jakarta: RAJAWALI PERS.

- Balqiah, T. E., dan Setyowardhani, H. (2014). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Daikh, J. (2015). A Research Proposal: The Relationship between Customer Satisfaction and Consumer Loyalty. *MBA Student Scholarship*. 42. [https://scholarsarchive.jwu.edu/mba\\_student/42](https://scholarsarchive.jwu.edu/mba_student/42).
- Dominici, G., dan Guzo, R. (2010). Customer Satisfaction in the Hotel Industry: A Case Study from Sicily. *International Journal of Marketing Studies*, Vol. 2, No. 2, pp. 3-12, 2010.
- Dubey, Archi., and Dr. A.K. Srivastava. (2016). *Impact of Service Quality on Customer Loyalty-A Study on Telecom Sector in India*. IOSR Journal of Business and Management.
- Febriani, W., dan Dewi, W. W. (2019). *Perilaku Konsumen Di Era Digital*. Malang: Tim UB Press.
- Fintek Karya Nusantara. (2020). LinkAja Luncurkan Layanan Syariah Pertama di Indonesia .[online]. Tersedia: <https://www.linkaja.id/artikel/linkaja-luncurkan-layanan-syariah-pertama-di-indonesia>. [14 April 2020].
- Firdaus., dan Zamzam, F. (2018). *Aplikasi Metodologi Penelitian*. Sleman: DEEPUBLISH.
- Firmansyah, F., dan Haryanto, R. (2019). *Manajemen Kualitas Jasa Peningkatan Kepuasan & Loyalitas Pelanggan*. Cirebon: Duta Media Publishing.
- Firmansyah, A. (2018). *Perilaku Konsumen: Sikap dan Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Griffin, J. (2016). *Customer Loyalty*. Jakarta: ERLANGGA.
- Hanssens, D. M., dan Mizik, N. (2018). *Hanbook of Marketing Analysis*. United Kingdom: Edward Elgar Publishing Limited.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). *PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet*. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139–152. doi:10.2753/mtp1069-667.
- Hery. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Grasindo.
- Hui, E., dan Zheng, X. (2010). Measuring customer satisfaction of FM service in

- housing sector: A structural equation model approach. *Facilities*, Vol. 28 Iss 5/6 pp. 306 – 320. DOI:10.1108/02632771011031538.
- Hossain, M., dan Suchy, N. J. (2013). Influence Of Customer Satisfaction On Loyalty: A Study On Mobile Telecommunication Industry. *Journal of Social Sciences 9* (2): 73-80, 2013. DOI:10.3844/jsssp.2013.73.80.
- iPrice (2019). Inilah Daftar Dompok Digital Terbesar di Indonesia .[online]. Tersedia: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/08/23/inilah-daftar-dompok-digital-terbesar-di-indonesia>. [12 Agustus 2019]
- Irmawati. (2019). *Manajemen Pemasaran*.
- Junaedi. (2019). *Loyalitas Pelanggan Pemasang Iklan Televisi Dalam Acara Tembang Pantura*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Kheng, L., L. *et al.* (2010). The Impact of Service Quality on Customer Loyalty: A Study of Banks in Penang, Malaysia. *International Journal of Marketing Studies* Vol. 2, No. 2; November 2010 ISSN 1918-719X E-ISSN 1918-7203.
- Kompas.com (2014). Gerakan Nasional Non-Tunai Resmi Diluncurkan. [online]. Tersedia:<https://money.kompas.com/read/2014/08/14/172513726/Gerakan.Nasional.Non-Tunai.Resmi.Diluncurkan.oleh.BI> [14 Agustus 2014]
- Kotler, P., dan Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. England: Pearson Education Limited.
- Kusnandar, V. B. (2019). Berapa Transaksi Uang Elektronik di Indonesia?. [online]. Tersedia: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/11/07/berapa-transaksi-uang-elektronik-di-indonesia>. [07 September 2019]
- Linardo. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Cikudanews. Medias, F. (2018). *Ekonomi Mikro Islam*. Magelang: Unimma Press.
- Mufarrikoh, Z. (2020). *Statistika Pendidikan (Konsep Sampling dan Uji Hipotesis)*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing.
- Mulyadi, M. S., & Anwar, Y. (2012). Impact Of Corporate Social Responsibility Toward Firm Value And Profitability. *The Business Review*, Cambridge, 19(2),

316-322.

Naik, K. *et al.* (2010). *Service Quality (Servqual) and its Effect on Customer Satisfaction in Retailing*. European Journal of Social Sciences – Volume 16, Number 2 (2010).

Naim, R., dan Asma. (2019). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Qiara Media.

Nurdin, I., dan Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.

Otman, A. K., Hassan, L. F. H., dan Ibrahim, M. A. M. (2019). Factors That Influence Customer Loyalty In Using E-Commerce. *Journal of Islamic Management Studies, Vol. 2, Issue 2, 2019, pp. 43-58*.

Piliangsani, H. M. (2012). *A to Z Sukses Bisnis Rumahan*. Jakarta: Gramedia.

Pramudyo, A. (2012). Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Intervening. *JBMA –Vol. I, No. 1, Agustus 2012 ISSN : 2252-5483*.

Pratama, W. P. (2021). LinkAja Syariah Masih Jadi Satu-Satunya Uang Elektronik Tersertifikasi DSN MUI. [online]. Tersedia: <https://finansial.bisnis.com/read/20210311/563/1366514/linkaja-syariah-masih-jadi-satu-satunya-uang-elektronik-tersertifikasi-dsn-mui>. [11 Maret 2021].

Pizam, A., Shapoval, V., & Ellis, T. (2016). Customer satisfaction and its measurement in hospitality enterprises: a revisit and update. *International Journal of Contemporary Hospitality Management, 28(1), 2–35*. DOI:10.1108/IJCHM-04-2015-0167.

Rangkuti, F. (2018). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Riva'I, A., K. (2016). *Komunikasi Sosial Pembangunan*. Pekanbaru: HAWA DAN AHWA.

Riyanto, S., dan Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*.

- Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Rossanty, Y., Nasution, D., dan Ario. F. (2018). *Consumer Behaviour in Era Millennial*. Medan: Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah Aqli.
- Safitri, E. *et al.* (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Service Center [Studi Pada Pelanggan Samsung Service Center di Kota Malang]*. Jurnal Ekonomi Bisnis Tahun 21, Nomor 1, Maret 2016.
- Sangadji, S. (2014). *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Sekaran, U., dan Bougie, S. A. (2016). *Research Method for Business, A Skill Building Approach* (7th ed.). Singapore: John Wiley & Sons Inc.
- Shinta, A. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Malang: UB Press.
- Sitanggang, L. M. S. (2020). Aset bank syariah naik dua digit, begini pemicunya menurut bankir. [online]. Tersedia: <https://keuangan.kontan.co.id/news/aset-bank-syariah-naik-dua-digit-begini-pemicunya-menurut-bankir>. [03 Desember 2020].
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: ALFABETA BANDUNG.
- Suwarsito dan Sabeli Aliya (2020). *Kualitas Layanan Dan Kepuasan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmiah Bina Manajemen.
- Syafirah., Mananeke, L., dan Rotinsulu, J, J. (2017). Pengaruh Faktor-Faktor Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pada Holland Bakery Manado. *Jurnal EMBA Vol.5 No. 2 Juni 2017, Hal. 245 – 255 ISSN 2303-1174*. DOI: 10.35794/emba.v5i2.15551.
- Tweneboah-Koduah, E. Y. dan Farley, A. Y. D. (2015). Relationship between Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Retail Banking Sector of Ghana. *International Journal of Business and Management; Vol. 11, No. 1; 2016 ISSN 1833-3850 E-ISSN 1833-8119*. DOI:10.5539/IJBM.V11N1P249.
- Tobagus, A. (2018). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Pada Pengguna Di Situs Tokopedia*. AGORA Vol. 6, No. 1, (2018) 1-10.

- Unyathanakorn, K., dan Rompho, N. (2014). Factors Affecting Customer Satisfaction in Online Banking Service. *Journal of Marketing Development and Competitiveness vol. 8(2) 2014*.
- Warnadi. dan Triyono, A. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Winarti, E., dan Primadiana, T. (2016). Antara Kualitas Pelayanan Jasa Ekspedisi Dengan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Lentera Bisnis Vol. 5 No. 2 November 2016 / Issn 2252-9993*. DOI: [dx.doi.org/10.34127/jrlab.v5i2.36](https://doi.org/10.34127/jrlab.v5i2.36).
- Yuniar, A. (2020). Di Tengah Pandemi, Perbankan Syariah Tetap Tumbuh Positif 9,22 Persen.[online].Tersedia: <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4363732/di-tengah-pandemi-perbankan-syariah-tetap-tumbuh-positif-922-persen>. [23 September 2020]
- Zakiy, M., Dan Azzahroh, E.P. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Vol. 3, No. 1, Januari-Juni.