

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, I. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan dan Pencapaian Brand Trust*. CV. Penerbit Qiara Media.
- Aityassine, F. L. Y. (2022). Customer Satisfaction, Customer Delight, Customer Retention, and Customer Loyalty: Bordelines and insights. *Uncertain Supply Chain Management*, 10.
- Al Rabayar, W., Khasawneh, R., Abu Shamaa, R., & Almasdi, I. (1982). *Strategic Uses of Social Media for Improved Customer Retention*. IGI Global.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. CV Jejak.
- Aprita, S. (2019). *Perlindungan Hukum bagi Pemegang Saham Minoritas, Kreditor dan Karyawan atas Akuisisi Perusahaan*. CV. Pustaka Abadi.
- Astawa, I. M., Dewi, L. K. C. D., & Marbun, S. (2023). The Role of Competitive Advantage Mediates the Influence of Customer Relationship Marketing on Marketing Performance (Case Study at Rural Bank in Bali, Indonesia). *European Journal of Business and Management Research*.
- Ayu, R. (2023). Strategi Pemasaran Produk Tabungan Marhamah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Marelan Raya. *Management, Accounting, Islamic Banking and Islamic Economical Journal*, 1(2).
- Azhar, I. S. (2019). *Penelitian Pendidikan Metode, Pendekatan, dan Jenis*. Kencana.
- Creswell, J. W. (2015). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Pustaka Belajar.
- Faustyana, & Hajar, S. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi (Teori dan Praktek)*. UMSU Press.
- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Undip.
- Fitrah, M., & Luthfiah. (2017). *Metodologi Penelitian (Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*. Jejak Publisher.
- Gonzalez, P. A., & Neira, C. O. (2020). The Effect of Mergers and Acquisitions on Customer—Company Relationships Exploring Employees' Perceptions in the Spanish Banking Sector. *International Journal of Bank Marketing*, 38(2).
- Gonzalez, P. A., & Neira, C. O. (2023). Mergers and Acquisitions success: Examining customer loyalty. *Marketing Intelligence & Planning*, 41(1).

- Hariyani, I., Serfianto, R., & Yustisia, C. (2011). *Merger, Konsolidasi, Akuisisi, & Pemisahan Perusahaan CARA Cerdas Mengembangkan & Memajukan Perusahaan*. Visi Media.
- Hermawan, I. (2019). *Metodologi Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, dan Mixed Method)*. Hidayatul Quran Kuningan.
- Hidayat, K., & Idrus, M. I. (2023). The Effect of Relationship Marketing Towards Switching Barrier, Customer Satisfaction, and Customer trust on bank customers. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 12(29).
- Huber, M. (2008). *From Customer Retention to a Holistic Stakeholder Management System*. Springer.
- Ibrahim, R. (2022). Relasi Etika Islam dan Customer Retention Bagi Perbankan Syariah. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 3(1).
- Ikit. (2015). *Akuntansi Penghimpun Dana Bank Syariah*. Penerbit Deepublish.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Isman, A. F. (2024). *Merger Perbankan Syariah di Indonesia*. Selat Media Patners.
- Jain, V., Mogaji, E., Sharma, H., & Babbili, A. (2022). A Multi-Stakeholder Perspective of Relationship Marketing in Higher Education Institutions. *Journal of Marketing for Higher Education*.
- Kumar, D., & Arora, P. (2023). Relationship Marketing in Banking Sector – A Comparison Between Public and Private Banks. *Gyan Management Journal*, 17(1).
- Liem, A., & Royan, F. M. (2010). *Cara Cerdas Mengelola Keuangan di Masa Sulit dan Krisis*. PT Elex Media Komputindo.
- Mamik. (2014). *Metodologi Kualitatif*. Zifatama Publisher.
- Ma'ruf, A., Sulistiani, G., & Rosyadi. (2023). Effect of Service Quality and Religiousity on Customer Satisfaction and Impact on Customer Loyalty of Bank Syariah Indonesia. *International Conference on Islamic and Muhammadiyah Studies*.
- Maxwell, S. (2008). *Price is Wrong*. John Wiley & Sons, Inc.
- Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3).
- Morissan. (2019). *Riset Kualitatif*. Kencana.

- Musthofa, M. A., & Musfiroh, M. F. S. (2022). Pengaruh Produk, Promosi dan Gaya Hidup Terhadap Minat Menabung Siswa Pada Bank Syariah. *Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan Syariah*, 165.
- Mutmainah, Sukmadilaga, C., & Sari, P. Y. S. (2022). Indonesia Islamic Bank Merger: Stages, Challenge, and Strategis. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Airlangga*, 7(1).
- Nisa, K., Rokan, M. K., & Irham, M. (2022). Analisis Pengaruh Pelayanan terhadap Customer Retention pada PT Bank Muamalat Indonesia KC Balaikota Medan. *Global Journal of Islamic Banking and Finance*, 4(2).
- Nugroho, U. (2019). *Manajemen Olahraga Prestasi dan Rekreasi*. CV Sarnu Untung.
- Philip, K., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. Pearson Education Limited.
- Prabowo, B., & Rahma, T. I. F. (2022). The Influence of Trust and Satisfaction on Customer Retention of PT Askrida Syariah Insurance Medan Branch. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Dan Keua*, 3(2).
- Qurniawati, R., Nurohman, Y., & Fatharani, A. (2022). Deterninants of Customer Switching Intention: Empirical Evidence From Sharia Bank Mergers in Indonesia. *Journal of Islamic Econmics and Business*, 12(1).
- Ramdhan, M. (2021). *Metode Penelitian*. Cipta Media Nusantara.
- Rofiah, C. (2022). Analisis Data Kualitatif: Manual Atau Dengan Aplikasi? *Jurnal Promogram Studi Ekonomi Pembangunan*, 6(1).
- Roflin, E., Liberty, I. A., & Pariyana. (2021). *Populasi, Sampel, Variabel dalam Penelitian Kedokteran*. PT Nasya Expanding Management.
- Ruvio, A., & Lacobucci, D. (2023). *Consumen Behavior*. Willey.
- Sari, A. D. R., Sari, L. P., & Fandiyanto, R. (2023). Pengaruh Service Quality dan Kepercayaan Terhadap Customer Retention Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada MS Glow Cabang Situbondo). *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur*, 2(7).
- Sinulingga, N. A. B., & Sihotang, H. T. (2023). *Perilaku Konsumen Strategi dan Teori*. IOCS Publisher.
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Sugiono, P. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Suprpto, R., & Azizi, Z. W. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Myria Publisher.

Supratiknya, A. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif & Kualitatif dalam Psikologi*.

Penerbit USD.

Suwendra, I. W. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan, dan Keagamaan*. Nilacakra Publishig House.

Wahyuni, D. S., Sunarya, E., & Norisanti, N. (2022). Analisis Retensi Pelanggan dan Switching Cost Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome. *Journal of Management and Bussiness*, 4(1).

Wijaya, U. H. (2020). *Analisa Data Kualitatif Teori Konsep dalam Penelitian Pendidikan*. STTJaffaray.

Yansah, R., Maulana, A., & Shihab, M. S. (2024). The Effect of Personal Selling and Relationship Marketing on Customer Loyalty and Customer Satisfaction as an Intervening Variable in PT. Welty Indah Perkasa Palembang `Branch. *Journal of Multidisciplinary Academic and Practice Studies*, 2(3).

Yao, C.-Y., Shang, S. S. C., & Yu, Y.-C. (2016). *The retention of customer relationships after mergers and acquisitions*.

Yunita, D. R., & Hasanah, U. (2023). Pengaruh Pengetahuan dan Lokasi terhadap Minat Menabung pada Masyarakat Desa Jentera (Studi Kasus Bank Muamalat KP Stabat). *Jurnal Manajemen Akuntansi*, 3(4).

Yusnita, M. (2019). *Pola Perilaku Konsumen dan Produsen*. ALPRIN.

Topbrand-award.com, yang diakses pada 23 Oktober 2023 pukul 12.00 WIB.

Bankbsi.co.id, yang diakses pada 24 Oktober 2023 pukul 20.00 WIB.

<https://ojk.go.id/id/kanal>, yang diakses pada 26 Oktober 2023 pukul 22.46 WIB.

<https://www.cnbcindonesia.com>, yang diakses pada 15 November 2023 pukul 13.06 WIB.