

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Anak Agung Putu. 2012. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Malang: UB Press.
- Arifin, Zainul. 2009. *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*. Tangerang: Azkia Publisher.
- Bank Indonesia (BI). *Perbankan Syariah-Sekilas Perkembangan Syariah di Indonesia*. Dikutip 1 November 2018 dari <http://www.bi.go.id>.
- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Budianto, Apri. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Ombak.
- Budianto, Arif. *Keuangan Syariah Berpotensi jadi Lokomotif Ekonomi Nasional*. Dikutip 1 November 2018 dari <https://ekbis.sindonews.com/>.
- Dewi, Gusti Ayu Putu Ratih Kusuma, et. all. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT. BPR Hoki di Kabupaten Tabanan*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana. 2014.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Terj. Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Hafied, Hamzah dan Muhammad Nasir. 2013. *Lembaga Keuangan Syariah*. Makassar: PT. Umitoha Ukhuwah Grafika.
- Hassany, Egha Ezar Junaeka Putra. 2013. *Pengaruh Relationship Quality terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada BNI Syariah Yogyakarta)*. Skripsi. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/perusahaan/tentangbnisyariah/sejarah> (Diakses pada tanggal 15 Februari 2019 pukul 20.00)
- <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/perusahaan/tentangbnisyariah/visimisi> (Diakses pada tanggal 15 Februari 2019 pukul 20.00).
- Huang, Ching-Hsu. *The Impact of Relationship Quality on Customer Loyalty*, Journal of Contemporary Management. 2012.
- Huda, Nurul, et.all. 2017. *Pemasaran Syariah*. Depok: KENCANA.
- Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Jimanto, Riswanro Budiono dan Yohanes Sondang Kunto. *Pengaruh Service Quality terhadap Loyalitan Pelanggan dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening pada Ritel Bioskop The Premier Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra. Vol. 2 No. 1. 2014.
- Kementrian Agama Republik Indonesia. 2014. *Al-Quran Tajwid Warna*. Jakarta: SAMAD.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2006. *Principles of Marketing: Prinsip-Prinsip Pemasaran* Edisi ke-12. Terj. Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, Iskawanto dan Muchsin S. Shihab. *Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Hubungan terhadap Kepuasan Nasabah serta Implikasinya terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri*. Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya. Vol. 13. No. 2. 2015.
- Laporan Keuangan (Bulanan) BNI Syariah.
- Lovelock, Christoper H. dan Lauren K. Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Terj. Agus Widyantoro dan tim. Jakarta: Indeks.
- Mantauv, Citra Suci. *Pengaruh Service Quality terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening*. Jurnal Apresiasi Ekonomi. Vol. 3. No. 2. 2015.
- Misbahuddin dan Iqbal Hasan. 2013. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Morgan dan Hunt S. *The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing*. Journal Marketing. Vol. 58 No. 3. 1994.
- Mowen, John C. dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Muhammad. 2017. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*. Depok: RajaGrafindo Persada.
- Ningtyas, Fitri dan Basuki Rachmad. *Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Penanganan Masalah, dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat di Surabaya*. Journal of Business and Banking. Vol. 1 No. 1. 2011.
- Priyatno, Duwi. 2014. *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*. Yogyakarta: ANDI.
- Riduwan. 2004. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: ALFABETA.
- Ritonga, Nuri Handayani. 2010. *Pengaruh Relationship Quality terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Tabungan Marhamah pada Bank SUMUT Syariah Cabang Medan*. Medan.

- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2014. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: ANDI.
- Shinta, Agustina. t.t. *Manajemen Pemasaran*. Malang: UB Press.
- Siregar, Syofian. 2014. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- _____. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Soemitra, Andri. 2017. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sujianto, Agus Eko. 2007. *Aplikasi Statistik dengan SPSS untuk Pemula*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Supardi. 2005. *Metodologi Penelitian Ekonomi & Bisnis*. Yogyakarta: UII Press.
- Suprihanto, John. 2014. *Manajemen*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI.
- Umar, Husein. 2014. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pres.
- Wibowo. 2016. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta Barat: Indeks.
- Wijayanto, Kusuma. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank*. Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya. Vol. 17 No. 1. 2015.