

DAFTAR PUSTAKA

- Tanzeh, Ahmad.2009. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Teras.
- Amin, Widjaja Tunggal. 2006. *Customer Relationship Management, Konsep dan Kasus*. Jakarta: Harvarindo.
- Arikunto, Suharsini.2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsini.2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ayu,Kharisma Prabaningtyas dkk.2014. *Pengaruh Kualitas Layanan, E-Factor dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan*. Jurnal: Universitas Negeri Surabaya. diakses pada tanggal 20 Desember 2019.
- Bungin, Burhan. 2001. *Metodologi Penelitian Sosial: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Ciptono, Fandy. 2000. *Prinsip dan Dinamika Pemasaran Edisi Pertama J&J Learning*. Yogyakarta.
- Daniel, Carl Mc Roger Gate. 2001. *Riset Pemasaran Kontemporer*. Jakarta: Salemba Empat.
- Departemen Agama Republik Indonesia. 1993. *AL-Quran dan Terjemahnya*. Semarang: CV Al Waah.
- Febrina, Kenny dan Catherine dkk. t.t. *Pengaruh Customer Experience dan kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen di Txtravel Klampis*. Surabaya.
- Ferrinadewi, Erna.2008. *Merek dan Psikologi Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Gaffar, Vanessa.2007. *CRM dan MPR Hotel*. Bandung: ALFABET.

- Ghozali, Imam. 2003. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gifano, Afif. 2012. *Skripsi Sarjana: "Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Program Garuda Frequent Flyer Pada Masakapai Penerbangan Garuda Indonesia Di Jakarta)"*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Gobe, Marc. 2005. *Emotional Branding (Paradigma Baru untuk Menghubungkan Merek dengan Pelanggan)*. Jakarta: Erlangga.
- Griffin, Jill. 2005. *Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- H, Sudarsono, 2004. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah deskripsi dan ilustrasi*. Yogyakarta: PT. Ekonisia.
- Hanafi, M. 2011. *Al-Quran Terjemahan Juz 'Amma*. Surabaya: Sinar Terang.
- Herlina, Hastin. 2017. *Pengaruh Ikatan Emosional dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI Syariah (Studi Pada Bank BRI Syariah KCP Bengkulu Panorama)*. Skripsi: IAIN Bengkulu. diakses pada tanggal 17 Mei 2020.
- Hersey, Paul dan Ken Blanchard. t.t. *Manajemen Perilaku Organisasi (Pendayagunaan Sumber Daya Manusia)*. Jakarta: Erlangga.
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Hurriyati, Ratih. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabet.
- Jogiyanto. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Jundiani. 2009. *Pengaturan Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*. Malang: UIN Malang Press.

- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kenny Febrina dan Catherine dkk, *Pengaruh Customer Experience dan kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen di Ttravel Klampis*, (Surabaya,t.t)
- Khotimah, Khusnul.tt. *Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Menabung pada KCU PT. Bank Pembangunan Daerah Papua di Jayapura*,Jurnal: Universitas Yapis Papua. diakses pada tanggal 17 Mei 2020.
- Kotler ,Philip dkk. 1996. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Indonesia.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Management Pemasaran. Edisi Kedua Belas*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip. 2010. *Marketing Manajemen, The Millenium Edition, Ten Edition, USA, Prentice Hall.Inc*, Jakata.
- Kotler, Philip.1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhaliando.
- Machfoedz, Mahmud.2005. *Pengantar Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- McKnight,et, Harrison. All. t.t. Developing and Validating Trust Measures for e-Commere: an Integrative dalam <http://www.elsevier.com/locate/jsis>, diakses pada tanggal 31 Januari 2020.
- Muhammad. 2006. *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah, Edisi Revisi*. Yogyakarta: UII Press.
- Nirwana. 2004. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jasa*. Malang: DIOMA.
- Noor ,Iwan Suhasto.2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedekatan Emosional Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus di Bank UMKM Jawa Timur Cab. Ngawi)*.Jurnal: Politeknik Negeri Madiun. diakses pada tanggal 17 Mei 2020.

Oktaviani, Winda.2014. *Pengaruh Kualitas Layanan, Emosional Pelanggan, dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan*. Jurnal: Universitas Negeri Surabaya. diakses pada tanggal 2 Febuari 2020.

Oktaviani, Winda.2014. *Pengaruhkualitas Layanan, Emosional Pelanggan, Dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan, Januari, Vol. 2, No. 1* . Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.

Paendong, Silfrany dkk. 2017. *Pengaruh Pengalaman Penggunaan Produk, Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Bri Unit Kawangkoan*. Jurnal: Universitas Sam Ratulangi Manado. diakses pada tanggal 20 Desember 2019.

Pasal 1 angka 2 Undang-Undang No. 10 tahun 1995 tentang Perbankan.

Pasal 1 angka 7 Undang-Undang No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

Prabaningtyas, Kharisma Ayu dkk. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan, E-Factor dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan*. Jurnal: Universitas Negeri Surabaya. diakses pada tanggal 20 Desember 2019.

Ramli. 2015. *Analisis Kemudahan Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri KCP Rapak Balikpapan, Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan, Maret, Vol. 11, No. 1*. Balikpapan: Politeknik Negeri Balikpapan.

Rianse, Usman dan Abdi. 2012. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.

Rianto, M. Nur Al-Arif. t.t. *Lembaga Keuangan Syariah Suatu Kajian Teoritis Praktis*., Bandung: CV Pustaka Setia.

Rianto, Nur Al Arif. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.

Riduwan. 2006. *Metode Tehnik Menyusun Tesis*. Bandung: ALFABETA.

Shinta, Agustina. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Malang: UB Press.

- Siagian, Dergibson dan Sugiarto.2000. *Metode Statistik untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sjahdeini, Sutan Remy. 2014. *Perbankan Syariah : Produk-produk dan Aspek-aspek Hukumnya, Edisi Pertama*. Jakarta: PRENADAMEDIA Group.
- Soemitra, Andri.2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2006. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono.2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *SPSS untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Supriyanto. 2009. *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta: PT Indeks Anggota IKAPI.
- Syafi'I, Asrof. 2005. *Metode Penelitian Pendidikan*. Surabaya: eLKAF.
- Tanzeh, Ahmad. 2004. *Metodologi Penelitian Praktis*. Jakarta: PT Bina Ilmu.
- Tanzeh, Ahmad.2009. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Teras.
- Tjiptono, Fandi. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandi.2011. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Banyumedia Publishing.
- Tumbel, Altje.2016. *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BTPN Mitra Usaha Cab. Amurang, Kab. Minahasa Selatan*. Jurnal: Universitas Sam Ratulangi. diakses pada tanggal 17 Mei 2020.
- Tunggal. 2008. *Dasar-Dasar Customer Relationship Management (CRM)*. Jakarta: Harvindo.

Tunggal.2008. *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) Konsep dan Kasus*. Jakarta: Harvarindo.

Umar, Husein. 2004. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.

Usman, Husaini. 2012. *Pengantar Statistika*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Wenno, Verana Nathania Pasha.2013. *Pengaruh Program Customer Experience Terhadap Loyalitas Nasabah: Studi Kasus pada Nasabah Tabungan Batara iB BTN Syariah Kantor Cabang Bandung*. Skripsi: Universitas Pendidikan Indonesia. diakses pada tanggal 19 Mei 2020.

Wibowo, Edy dkk.2005. *Mengapa Memilih Bank Syariah?*. Bogor: Ghalia Indonesia cet.I.

Wulandari, Catharna Octaviani. 2017. Skripsi : *Pengaruh Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Berinteraksi Menggunakan Internet Banking*. Yogyakarta.

Yolandari, Ni Luh Dian dan Ni Made Wulandari Kusumadewi.2018. *Pengaruh Pengalaman Pelanggan Dan Kepercayaan Terhadap Niat Beli Ulang Secara Online Melalui Kepuasan Pelanggan*, E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 7, No. 10.

Yusmad , Muhammad Arafr.2018. *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori Praktek*,. Yogyakarta: CV BUDI UTAMA.

BRISyariah, https://www.brisyariah.co.id/company_profile.php , diakses pada tanggal 9 Januari 2020, pukul 11.00 WIB.